誌上
ケース検討会
49

ケアマネの「個性」を考える

——ケアマネ交替となったケースをもとに

スーパーヴァイザー・奥川幸子氏を招いて開かれた事例検討会の模様を紹介します。（検討会及び事例の内容は、誌面の都合及びプライバシー保護の観点から、全体の趣旨に差し支えのない範囲で変更させていただきました）

●事例提出者

Ｊさん（居宅介護支援事業所・社会福祉士）

●事例の概要

●クライアント

Ｋさん　78歳

マンションの12階で妻（75歳）と２人暮らし。長男と長女は他県在住。

●ADL等の状況

要介護４。４年ほど前にＡＬＳと診断される（症状が出始めたのは８年ほど前）。上肢の筋力がほとんどないが、下肢筋力や呼吸器の機能は保たれており、ゆっくりであれば歩行可能。コミュニケーション能力は、会話もでき、意思疎通にも理解力にも問題はない。奥さんに遠慮している感じで、自分からは積極的に話はしない。元高校の教師。

●妻について

自身のことはほとんど語らず、また聞きにくい雰囲気がある。２年ほど前から、泥棒に入られたとたびたび訴えるようになる。Ｋさんの病状や介護の話になると、疲れた心配そうな様子になるが、Ｋさんの元気な頃や出身大学等の話になると、誇らしげに話をする。

●紹介経路

Ｋさんの妻より電話がある。「今まで頼んでい

たケアマネジャーが馬鹿にしたような物言いをするので断った。市（基幹型在宅介護支援センター）に相談したところ、いくつか紹介され、お宅に電話した」とのこと。「介護保険で引き続きベッドを使いたいので、ケアマネジャーをお願いしたい」

●援助の経過

平成14年9月10日

初回訪問。Kさんはソファに腰掛け、妻は床のカーペットに正座している。ご夫婦ともに礼儀正しいという印象を受ける。介護上の困りごとはないかとたずねると、「今の季節はシャワーでいいので、寒くなったら入浴介助をお願いしたい。通院できる間は、今までどおり県立病院に通いたい」とのこと。また奥さんは、他人が家に出入りすることは好きでないという。以前のケアマネジャーの話になると、表情を変えて悪口を言う。現在の生活状況を聞いても多くは返ってこなかったが、できるだけ今のマンションで暮らしつづけたいという。ケアマネジャーを引き受けることを告げるとホッとした様子だったが、「前のケアマネジャーには絶対連絡をとらないでくれ」とのこと。連絡を取らない旨を約束する。Kさんの様子も落ち着いているように見えたので、当面はベッドレンタルの継続と、月1～2回訪問することに決める。

9月24日

様子をうかがいに訪問。奥さんがKさんの元気な頃の話をリラックスした様子で話す。Kさんはソファに座って話を聞いている。しばらくすると、しばしば泥棒に入られて夫の服が盗まれて困るという話になる。Kさんに泥棒の話を聞くと「特に気にならない」と言われる。奥さんは「この人は気づいていないだけですよ」といらいらした様子で否定をする。

10月は何度か電話をかけるが、いずれも留守。連絡がほしい旨、置き手紙をするが、連絡はこない。

11月5日

自宅に電話をすると、奥さんが出て、しばらく長男のところに行っていたとのこと。それ以上詳しいことは話したくない様子が感じられたので、また近いうちに訪問させてもらいたい旨をお願いし、電話を切る。

11月11日

基幹型在宅介護支援センターより電話が入る。奥さんから「ケアハウスに入れないかと相談があった」とのこと。初めて聞く話だったので驚く。夕方、奥さんから電話があり、「もう気が狂いそうです。玄関の鍵を何回変えても泥棒が入って夫の服を盗んでいく。これから寒くなるので夫の介護も大変。業者に見てもらったら浴槽を改修したほうがいいと言われたので、住宅改修の書類を作ってほしい」と早口でまくしたてられる。まず、浴室の様子を見てからにしたいと言うと、ヒステリックに「私の言うとお

りにしてくれないのなら、もう結構です」と言われ、なだめるために、「これから書類を持ってうかがいましょうか」と聞くと、来ないでほしいとの返事。なんとか13日に訪問の約束をする。

11月13日

訪問。Kさんに浴槽のことをたずねると「あのままでいい」という。浴槽の高さの確認をすると、改修の必要がないことがわかり、奥さんも納得をする。そろそろ寒くなってきたので、入浴介助のために訪問看護を利用してはどうかとたずねると、奥さんは乗り気でないようだが、Kさんは入浴介助をしてほしいとのことだったので、奥さんも同意する。先日、基幹型在宅介護支援センターに問い合わせのあったケアハウスについてKさんの気持ちを確かめると、奥さんが厳しい表情で「この人は私の言うことに従うだけなので、いちいち聞かなくてもいい」とさえぎられる。Kさんの表情を見ると、ケアハウスに入ることには気が進まないようだが、奥さんは「すぐにでも入りたい。長男とは同居しないということで話がついているので、私に何かあったら、この人は特養に入るしかないんだから」と一方的に言われる。そのあと「精神的に疲れて、夜も眠れない」というので、お医者さんにみてもらうのに抵抗があるのなら、保健師に訪問してもらってはどうかと勧めると「人が来るのは嫌だ」との返事。面接は2時間近くにおよび、奥さんが執拗に泥棒の話をしていると、Kさんが初めて「その話はもういいだろう」とさえぎる。帰り際に、奥さんから「この間は電話でひどいことを言ってすみません。今日はいろいろと話を聞いてもらい、スッキリしました。ありがとうございました」とお礼を言われる。表情も明るくなっていたので、面接が成功したという感触を得る。事務所に戻り、T訪問看護ステーションに電話をかけ、サービス提供を依頼。

11月17日

T訪問看護ステーションの管理者、担当看護師のMさんと3人で自宅を訪問。奥さんは終始和やかな表情をしている。「ALSとわかったときは、何も悪いことをしていないのに、なんでこんな病気になったんだろうと2人で泣きました。私はこの人がいないと生きてはいけないんです」と話をされる。

11月24日

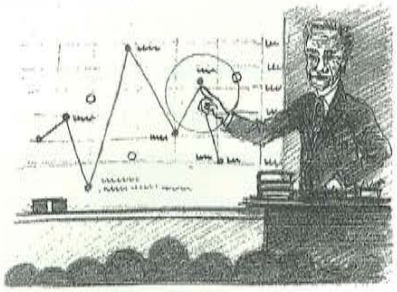
訪問看護の初回利用。夕方、管理者からうまくいったとの連絡が入る。

11月28日

訪問。奥さんは「よいステーションを紹介していただき、ありがとうございました。担当看護師のMさんは話題が豊富で、2人とも引き込まれてしまう」と何度もお礼を言われる。

11月30日

訪問。奥さんがKさんの若い頃の話を楽しそうにされる。奥さん自身のことは聞いたことが



なかったので、奥さんの出身をたずねると横を向いてしまい、言葉を濁される。場の雰囲気が悪くなったので話題を変えようと、「実は私の父も高校の教師だったんです」という話をすると、奥さんの表情が険しくなり「あなたのお父様はどちらの大学を出たのですか」と威圧するように言ってくる。奥さんのプライドを傷つけてしまったという思いから、気が動転してしまい、その日は面接もうまくいかずしどろもどろといった状態で帰る。

12月3日

T訪問看護ステーションの管理者から電話。奥さんが担当看護師に「ケアマネジャーと話していて不快な思いをした」と言われたとのこと。

12月4日

自宅に電話をする。これから訪問してもよいかとたずねると、奥さんが「来るたびに私たちの出身地をしつこく聞くが、なぜ身元調査のようなことをするのか。あなたの父親を夫と一緒にしてほしくない。夫は○○大学を出ている。夫も会いたくないといっている」と一方的に言われ、電話を切られる。大変興奮している。

12月5日

基幹型在宅介護支援センターより電話。奥さんから電話があり、苦情と新しいケアマネを紹介してほしいと依頼があったことを聞かされる。奥さんの精神状態を考えると、関係修復は難しいように思ったので、希望どおり新しいケアマネを紹介したほうがいいと話す。調整した結果、T訪問看護ステーションでケアマネジャーを引き受けていただくことになる。

12月10日

基幹型在宅介護支援センターの保健師がKさん宅を訪問。ケアマネジャーの変更を提案すると、奥さんも同意したとのこと。

12月11日

T訪問看護ステーションを訪ね、改めてこれまでの経緯を話し、引き継ぎをお願いする。

ケース検討会

奥川　今の時点でJさんのなかで一番引っかかっているのはどんな点ですか？

Jさん　クライアントであるご主人とほとんど1対1で話ができなかった点や、奥さんの妄想症にもうちょっと違う対応ができたのではないかといったことなど、いろいろ気になる点はありますが、やはり一番大きいのは、私が担当を変えられてしまった直接の原因となった11月30日の面接のことです。

奥川　どんなふうに気になっていますか？

Jさん　なぜ、奥さんから拒否されてしまったのか、どんな面接をすればよかったのかがわからないでいます。

奥川　なるほど。では、今日は11月30日にどんなふうに面接をしていればよかったのかを考えていきましょうか。それは、Jさんが今、専門職としてどんな段階にいるのかを考えていくことにもつながっていくと思います。そういうゴ

ール設定でいいですか？

Jさん　はい、よろしくお願いします。

クライアントの気持ちに思いをめぐらす

奥川　では、まずはこのご夫婦とJさんがどのような状況に置かれていたのか、より詳しくアセスメントするための情報をJさんから引き出してみてください。

発言　このご夫婦は、ずっと地元に住んでいらっしゃる方ですか？

Jさん　いえ、違います。もともとは東北地方のご出身で、ご主人は旧制高校を卒業後、旧帝国大学に進まれています。卒業後は地元に戻って高校の先生を定年まで勤めていらっしゃいました。その後、当時こちらに住んでいた息子さんに声をかけられて、引っ越してこられたという経緯です。

発言　その息子さんは、今は他県にいらっしゃるんですよね。

Jさん　そうです。新幹線を使っても5、6時間はかかるところです。仕事の関係で転居されたようですが、いつ頃移っていかれたかは把握していません。

発言　息子さんがまたこちらに戻ってくる可能性はあるのですか？

Jさん　転居された先で家を建てられていますので、その可能性は低いと思います。娘さんも一人いらっしゃいますが、もともとご夫婦が住んでいた地元で嫁いでいて距離的にも遠いのと、小さいお子さんが2人いらっしゃってまだ手がかかるので、介護にかかわるのは無理ということでした。

発言　ご夫婦のきょうだいや親戚との関係についてはいかがですか？

Jさん　事例を書いていて、そのあたりの情報がとれていないことに改めて気づきました。

発言　ご近所とのお付き合いはあるのですか？

Jさん　正直、細かいところまではわからないのですが、かかわっていた印象としては、濃いお付き合いをしているご近所はいらっしゃらない感じがしました。

発言　「息子とは同居しないことで話がついている」ということですが、その理由はうかがっていらっしゃいますか。

Jさん　息子さんに適齢期の娘さん――このご夫婦のお孫さん――がいらして、自分たちが同居したら、孫の結婚に傷がついてはいけないということで、奥さんのほうから同居を断ったそうです。

発言　なぜ、自分たちが同居すると結婚に傷がつくと思われたのでしょう。

奥川　大事な点です。

Jさん　その場ではなんとなく聞き流してしまったのですが、今から考えると、ご主人がALSという難病をもっていること、それと、もしかしたら自分も精神的に不安定な病気をもっているかもしれないという不安があって、そのことが結婚話に影響してはよくないと考えられたのではないかと思います。

奥川　いいところに気づきましたね。今おっしゃったようなことが、面接しているその場で気づけるといいですね。援助職者は、クライアン

トの言葉の裏に、どんな価値観や気持ちが張りついているのかを察することが大事です。気持ちを察することができれば、まず援助職者の表情が変わります。言葉より先に表情が動くんです。そうすれば、相手にもちゃんと伝わるんです。「あぁ、このケアマネさんは私の気持ちをわかってくれているんだな」と。これが共感の大事なポイントです。クライアントの気持ちに思いをめぐらせることが大切です。

Jさん　わかりました。努力してみます。

「大きな変化」の前後を押さえる

発言　奥さんの心身の状況は、どのような具合ですか。

Jさん　「不眠がち」とか、「自律神経失調症かもしれない」とおっしゃったことはあります。不安ということもあるのでしょうが、時々事実と妄想が混ざることがあります。身体的には、特に問題はありません。

発言　奥さんはしきりに「泥棒が入る」とおっしゃっていますが、実際にそういう事実はあったのですか？

Jさん　どうもいろいろな情報を総合すると、かなり昔に1回入られたことがあるようです。最近は、もちろんありません。

発言　ご夫婦の性格や力関係はどのような感じですか。

Jさん　ご主人はとても温厚な方です。奥さんは、ずっと専業主婦できた方です。何でもキッチリしないと気が済まない、生真面目なタイプです。ご主人が元気だった頃の力関係はわから

ないのですが、現在の力関係についての私の印象としては、奥さんにとってご主人は、自分のプライドを補強する存在のような気がしました。「旧帝国大学出身で、地元では長く自治会長をしていた」と、ことあるごとにおっしゃっていました。一方、ご主人のほうは、奥さんにはものを頼みにくいというか、遠慮しているように見えました。

発言　奥さんは途中で「この人がいなかったら、私は生きていけないんです」とおっしゃっていますが、これはどういう意味なのでしょう。

Jさん　ご夫婦の間の情緒的つながりゆえの言葉のような気もしますし、一方で、自分のプライドを支えてくれる人がいなくなるのが辛いという意味のような気もします。正直、わかりませんでした。

発言　ご主人は8年前に症状が出始めて、4年前に病院でＡＬＳと診断されています。そして、奥さんの被害妄想が顕著になったのが2年前ということですが、この頃、ご主人に身体面で大きな変化があるなど、奥さんが心配になるような出来事があったのでしょうか。

Jさん　すみません。事例を書きながら、そういった過去の生活に関する情報がとれていないなぁ、と反省しました。

奥川　大事な点に気づきましたね。このご夫婦の現状を正確にアセスメントするためにも、現在の状態につながっている過去はきちんと押さえておくことが大切です。8年前のしびれが出始めた時はどんな症状だったのか、その後ＡＬＳと診断されるまでの経過はどうだったのか、また、その間の生活の様子や夫婦関係は発症前と比べてどんな変化があったのか、奥さんが妄想的なものを抱くようになった時期に何かきっかけとなるような出来事があったのかなど、大きな変化があった時点については、奥行き情報をとって掘り下げ、その時々の状況を浮き彫りにしておくことが大切です。

Ｊさん　はい、これから気をつけます。

発言　ふだん、お２人はどんな生活をしていらっしゃるのでしょう。

Ｊさん　詳しい日課までは把握していないのですが、いつ訪問しても、ご主人はきちんと服を着せてもらっています。部屋も整理整頓され、食事も奥さんの手作りで、ご主人の栄養状態を考えながら作られているということでした。

奥川　奥さんはきめ細かく、キチッと介護されているということですね。

Ｊさん　はい、とてもキッチリされていました。

発言　Ｊさんがかかわり始めた時、奥さんの要望は「ベッドだけ手配してくれればいい」ということでしたが、Ｊさんの目から見て、お２人の生活上の課題は何かありましたか？

Ｊさん　奥さんの妄想は多少ありましたが、事前に予想していたよりは落ち着いているなと感じました。生活が破綻しているようなところはありませんでした。

発言　前のケアマネさんから引き継いだ当初、Ｊさんが立てた援助方針はどのようなものだったのですか。

Ｊさん　奥さんが前のケアマネさんを断ったという情報は得ていましたので、ご主人への援助を円滑に進めるためにも、まずは奥さんと信頼関係を結びたいと思っていました。

発言　そうすると、サービスに関しては、ベッドを手配するだけでいいという判断でしたか？

Ｊさん　そうですね。入浴の支援は冬になってからでいいということでしたので、とりあえずはベッドの手配だけで大丈夫だろうと考えていました。

個性を生かしたスタイルで

奥川　その後、急に動きが激しくなりましたね。

Ｊさん　はい。11月11日に、基幹型在宅介護支援センターから電話をもらってからです。それまでは、奥さんに余計なストレスを与えないためにも、あまり濃厚にかかわらないほうがいいだろうと考え、訪問しても10分か20分くらいで帰るなど控え目にしていたのですが、奥さんが私ではなく基幹型在支に困りごとを相談されたという事実を知って、恥ずかしくなりました。その直後に、奥さんから「気が狂いそうになる」とか「急いで住宅改修をしてほしい」といった電話が入りましたので、今までのままではいけないと思いました。

奥川　それで、11月13日の面接になるわけですね。

Jさん　はい。

奥川　この時の訪問時間はどれくらいですか？

Jさん　2時間くらいです。それまでで最も長い訪問でした。この日の面接で今後の援助が決まると思って、気合いを入れて行きました。

発言　この訪問では、奥さんが「すみません」とか「スッキリしました」とおっしゃるなど、それまでの訪問と違う印象があるのですが。

Jさん　はい。面接の最後のほうでは、自分のほうに関心を向けてほしいという奥さんの気持ちを強く感じました。

奥川　勝負に行った面接で、奥さんがいろいろと自分の気持ちを開示してくれたわけですね。達成感があったんじゃないですか？

Jさん　はい、やったーって感じでした。

奥川　その後、入浴介助も訪問看護を入れてうまくいった。このあたりは順調ですね。

Jさん　はい、問題の11月30日までは（苦笑）。

奥川　その11月30日は、どうして奥さんの出身地を聞いたり、自分のお父さんのことを話したりしたのですか？

Jさん　11月13日の2時間の面接のなかで、奥さんに頼りにされているという感覚があったのと、この時期、奥さんにかなり疲れが見え、深い孤独感を抱いているように感じられたので、13日の時と同じようにいろいろと話をして元気になってもらえたらと思って――。

奥川　11月13日の面接とこの日の面接は、Jさんのアプローチの仕方は同じでしたか？

Jさん　いえ、違いました。私は話し下手なのでいつもそうなのですが、11月13日の場合は奥さんがいろいろと話をしてくださるのに合わせて、相づちを打ったり、促したりしていました。でも、11月30日の面接では、私のほうから積極的に質問をしていきました。

奥川　スタイルを変えたのはなぜですか？

Jさん　その少し前に、奥さんが訪問看護師さんのことを、「あの人は話題が豊富で、話していて楽しい」とおっしゃっていたので、自分もそんな面接ができたらいいな、と思ったのがきっかけです。

奥川　なるほど――。Jさんは、これまでケアマネとして仕事をしてきたなかで、クライアントの生活が破綻してしまったり、大事なことを見逃して暗礁に乗り上げてしまったようなことはありますか？

Jさん　最初の頃はいろいろな失敗がありましたが、最近はなくなってきました。

発言　お世辞を言うわけではありませんが、Jさんは地域のなかでも信頼のおけるケアマネとして、頼りにされている存在です。

奥川　つまり、これまでのJさんのスタイルでも、十分合格点の取れる援助はできているんですよね。11月13日の面接だって、いつものやり方で奥さんは気持ちを開いているじゃないですか。一番不安で辛いことも話してくださっているし。

Jさん　はい……。

奥川　おそらく、Jさんの現在の課題の一つは、クライアントと深くかかわろうとする時に、自分なりのスタイルをどうつくるかという点でしょう。Jさんには Jさんのよさがあるんですから、余計な無理をせずに、自分の個性を大切にしたかかわり方をしていけばいいんですよ。受け身的で、でも観察力などを発揮して、押さえるところはきちんと押さえていくというスタイルがあってもいいんです。

Jさん　なるほど――。

奥川　先ほどもふれましたが、大事なのは相手のことを深く理解することです。そうすれば、こちらの表情が変わり、それが相手に通じるんです。そのうえで、一言二言でもきちんと伝わる言葉を言えるようになれば、さらにレベルが上がっていきます。

Jさん　はい、わかりました。

妄想の中核にあるもの

奥川　最後に、少し補足的になりますが、奥さんの気持ちの理解という点で、奥さんの妄想の中身について考えてみましょう。Jさんの報告では、泥棒が盗んでいったと奥さんがおっしゃるのは、ご主人の服でしたね。

Jさん　はい。タンスの中のご主人の背広とかズボンでした。現金や宝石が盗られたとおっしゃったことは一度もありません。

奥川　先ほどJさんは「この人がいないと、生きていけない」という奥さんの言葉の真意がわからなかったとおっしゃっていましたが、泥棒が盗っていく物から、心の風景が見えてくることもあります。「夫の服が盗まれる」というのは、何を象徴していると思いますか？

発言　「夫の死」でしょうか……。

奥川　そうですね。もう少し精確に考えると、「服」をシンボル的に捉えれば「抜け殻」、あるいは、その人を「飾り立てていたもの」でもありますよね。そう考えると、奥さんの妄想を形成しているもの、奥さんが恐れていることへの理解が深まると思いませんか。

一同　（感心して）なるほど――。

奥川　ただし――この奥さんの場合は特に――それは口に出して言う必要はありません。また、そういう意識下の部分を手当てするのは、ケアマネの仕事ではありません。ただ、奥さんの不安を形成している中核にあるものをこちらが理解できれば、奥さんの言葉の真意もつかめるし、「理解してもらっている」という手応えは奥さんにも通じていき、信頼関係はより深まっていくのです。

Jさん　勉強になります。

奥川　さて、今日の課題はとけましたか？

Jさん　はい。自分のスタイルを崩して、似合わないやり方をしようとしたために、11月30日の面接は失敗をしたのだということがわかりました。今日は、自分のスタイルが決して間違ってはいないのだということを保証していただくことができ、とても安心しました。クライアントのことをもっと早く、深く理解できるよう、明日からまた頑張っていきたいと思います。今日は本当にありがとうございました。