

キーパーソンの役割を考え 援助関係を築くには

●スーパーバイザー●

高橋 学（昭和女子大学助教授）

●事例提出者●

Tさん（精神科病院・ソーシャルワーカー（PSW））

●提出理由●

援助の過程でソーシャルワーカー（PSW）に対するキーパーソンの態度が一変し、関係を再構築することが難しい状況となりました。あまりにも突然の変わりように戸惑ってしまい、何がきっかけだったのか、キーパーソンの思いをどのように理解して対応すればよかったのか、きちんと振り返ることが必要だと感じています。また、今後を考える上で、患者本人にとってその家族との関係をどのようにとらえて援助を展開していくことが望ましいのかを考えたく、提出しました。

●事例の概要●

- ・患者：G氏・64歳・女性
- ・病名：統合失調症
- ・治療歴：特になし（精神科診療も当院が初めて）
- ・経済状況：生活保護と母親の老齢年金
- ・住宅状況：持ち家
- ・生活歴：住所地に生まれ育つ。高校を卒業後、簿記の学校へ進学、2年間通う。卒業後、47歳ま

で会社勤めをしていた。

・家族状況

母（93歳・要介護3・アルツハイマー型痴呆）
H15年2月、近隣者が役所へ相談したことから
介護保険サービス利用開始（デイサービス）。
父は15年前に他界。

・現病歴

H15年頃 「自宅の砂利を盗まれる」と民生委員へ訴えるようになる。

H17年2月 「近隣住民が『万引きしている』
と言いつらす」と言い、ほとんど外出しなくなる。
民生委員が訪問した際には、声をひそめ「見られている」「透視されている」と言って途中から筆談となる。その後、ケアマネジャーに対しても「グルになっている」と言い、母もデイサービスを休みがちとなる。同時期に親戚（W氏）宅へ電話し、「娘さん亡くなったでしょ」「近所に嫌がらせされてる」など話すため、W氏が役所へ電話をかけ、「近所へ迷惑をかけているのではないだろうか？」と相談。

4月5日 W氏と保健センターの相談員が訪問するが、会うことを拒否。母親は本人のことを「気がおかしくなってる」と治療に同意する。

●入院までの経過及び援助経過●

H17年4月5日 保健センターの相談員より入院目的で受診させたいとの電話相談を受ける。

4月28日 W氏と保健センター相談員が同行にて来院。PSWも診察へ同席。G氏は「病気でもないのに、だまして連れてこられた!」と言い、診察場



全国各地で行われている事例検討会の模様を誌上で再現します。検討会及び事例の内容は、プライバシー保護の観点から、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した。

面でも抵抗強く帰ろうとし、医療保護入院となる。本人と同居していた母親は施設へショートステイとなる。

【PSWのW氏についての印象】

- ・直接の血縁関係もなく（W氏はG氏の母親の姪の夫）、これまでほとんど付き合いがなかったようだが、協力的な人だな。
- ・入院に関して今後も協力が得られそうだ。
- ・ただ、G氏との関係が薄いだけにW氏からの情報収集が難しい。

4月30日 G氏と保護室で面接。不機嫌で顔も合わせてもらえず。

5月8日 医師、PSW、W氏の3人で面接。

【医師の方針】

- ・今のうちから退院を念頭に置いておくことが必要。
- ・退院には、①一人で生活できること、②近所に迷惑をかけないことが条件。
- ・退院後、訪問看護を利用することもいいだろう。
- ・7月中旬に今後について協議をしましょう。それを受け、W氏は「退院のことなんてまったく、まだ考えてもいなかった」。

医師からのムンテラ後、G氏本人が面接の場へ。W氏「役所の人とも相談しながら退院して生活できるように話してるから、Gちゃんも頑張んなさい」G氏「はい、わかりました……」

【PSWの方針】

- ・生活保護決定までの入院費については、高額療養費委任払いと食事料減額制度が利用できる。
- ・G氏との関係作りのため、まずはG氏のところへなるべく顔を出すようにしていこう。

5月9日 G氏と面談。表情が硬く、PSWのこと

も本物が疑っているようだが、話をしてくれる。

「この病院は平田製作所が経営している。母親は老人ホームに入ったし、自分は生きる意味がない」

【PSWの見解】

- ・G氏にとって母の存在は大きいようだ。母との生活はどんなものだったのだろう。これから少しずつG氏のこれまでの生活や思いについて話を聞き、継続したかわりをしていこう。
- ・金銭管理や諸手続きはW氏に任せて、本人には治療に専念してもらおう。

5月25日 W氏の面会あり。面会后外来ロビーにて、「本人に『平田製作所』なんていつまでも言ってるな！って一喝してきた」と笑って言われる。

6月1日 生活保護実態調査。G氏と保護課ケースワーカーの面接へPSW同席する。面接後、半信半疑な様子で「本当に役所の人？」「さっきの話（生活保護を受けられるか）が本当ならうれしい」。

【PSWの見解】

- ・生活保護を受給することへの抵抗が見られず、受ける方向で話が進められそうだ。
 - ・入院後続いている妄想も、実際に母との面会や自宅への外出がかなうことで現実感ももてるようになるのではないかと。医師へ相談してみよう。
- 医師へPSWの見解を伝え、外出の許可を得る。

6月10日 PSW同行で自宅と母親の入所する施設へ。母親との面会時、G氏は「こんなところに入れられてかわいそうに」と涙を浮かべ、手や頭を撫で回す。自分も入院していることを報告する。

【PSWの見解】

- ・母と面会できたことで、不安も解消され現実感をいくらかもてたのではないかと。

・自宅では完全に二人の世界であり、今後、G氏は一人で生活していくことが精神的に可能だろうか？

6月12日 生活保護が決定。

7月8日 W氏よりPSWへ電話。「6月分入院費（約4万円）は後日支払う（W氏の負担）。公共料金の支払いもあり大変だ……」

7月12日 W氏よりPSWへ電話。「生保を受けている立場上、タバコはやめてもらう！ 母親がいなくなったら誰が（G氏の）面倒をみるのか？ しっかりしてもらって退院してもらわないと困る！ こっちは役所へ何十回と足を運んでるんだ！」とこれまでになく興奮されている。PSWはW氏の大変さをねぎらいつつ、本人の権利とこれまでの言動が病気によるものであることを伝える。

【PSWの見解・方針】

- ・W氏も役所での手続きに加え、経済的援助で負担感が大きくなっている。なんだか嫌な予感がする。
- ・入院時に医師が話していた7月になったし、方針をここで確認しておこう。

【医師の方針】

- ・まだ薬の調整が必要。
- ・冬になる前には退院を考えている。
- ・退院後もしばらくW氏のサポートが必要だろう。

【PSWの見解】

- ・年内には退院できるよう、タイミングを逃さずに退院援助を考えていきたい。
- ・これまでの生活から考えると、退院後のW氏のサポートが必要であるか疑問である。

7月19日 W氏よりPSWへ電話。「生活保護を受けているのに、自由にお金を使わせるとはなににごとだ。（病院内の）喫茶店へ行くとはなににごとだ。月1万円ですりくりするように」と大声で怒鳴られる。

一方的に話し、こちらの話は一切聞いてもらえず。

【PSWの見解】

・W氏は一層強固になってしまっている。何らかの手立てを早く考えなければ、本人の妄想を再燃させてしまわないだろうか……心配。W氏との関係をこれ以上崩さずに、現状をなんとかしなければ。

7月20日～31日 ひたすら悩み、日々が過ぎる。

8月1日 今後の方向性を出すため、医師の方針を確認し、PSWの見解を伝える。

医師「そろそろ退院を考えてもいいかもしれない。薬の副作用もなくなってきた。本人は母と暮らしたいと言っている」

PSW「W氏を呼んで今後について面接を設定したい。退院後、金銭管理におけるW氏のサポートは求めたくはない」

医師「それはかまわない。その方向で話をしよう」

8月10日 G氏の外出（母親への面会）に同行。施設に着くとスタッフへ詰め寄り、「母、どうですか？ 自分でご飯食べてますか？」と質問する。

【PSWの見解】

- ・バス停にて病院までのバスルートを確認しており、通院の必要性は認識しているようだ。
- ・母親との同居については、半ばあきらめつつも望んでいる。G氏にとっても母親の存在は大きい。同居の可能性を探ってみたい。
- ・また、対象者の怒りに動揺し、キーパーソン（W氏）の理不尽な話に空しさを感じた。その気持ちをG氏と共有したものの、解決には至らず、G氏の思いを汲んだ援助以前にW氏にどう対応するかを気に取られていたように思う。
- ・8月24日にG氏、W氏とともに医師との面談が予定されている。どういう展開を目指したらよいか、そのための準備には何が必要かを考えたい。

ケース検討会

高橋 では、初めにTさんがこのグループスーパ

ービジョンで何を検討したいのか、提出理由につ



いてもう一度説明していただけますか？

Tさん 私はキーパーソンをWさんと考えてかわってきたのですが、どこかでキーパーソンを切り替える必要があったのかという点を確認したいと思っています。もう1点は、Gさんはお母さんとの同居を望んでおり、私は不可能ではないと思うのですが、他のスタッフはそういう意識をまったくもっていないので、その点を確認できるとうれしいです。

提出理由を掘り下げる

高橋 では、まず提出理由について質問をどうぞ。

発言 TさんはWさんにキーパーソンとしてどんな役割を考えていらしたのですか。

Tさん フットワークが軽く、お願いするとすぐに行動に移してくださる方なので、役所関係や制度上の諸手続き一切をお願いしたいと思っていました。

発言 そのWさんがキーパーソンでなくなってしまったわけですね。

Tさん 私やGさん本人が望むような役割を果たしてもらえなくなってきたので、キーパーソンを続けてもらうのは無理があるかな、と。

高橋 なぜそう思うようになったのですか？

Tさん Wさんの一方的な考え方というか融通の

利かなさによって、入院生活のなかで本人が不自由を強いられるような場面がみられたので、このままWさんにお任せしては、Gさんにとってあまりいいことではないなと思いました。

高橋 Wさんをキーパーソンから外せば済むということではないのですか？

Tさん 病院のスタッフとしては、入院者には親族を保証人として立ててもらおうという決まりがあるのと、WさんはGさんを病院につないでくれた存在なので、今後も何らかのかたちではつながっててもらいたい方ではあります。

発言 Wさんの態度が変わったのは、どのあたりからですか？

Tさん 少し変だなと思ったのが7月8日、明らかに変わったのは7月12日です。

発言 Wさんが怒っているのはワーカーに対してだけですか。それとも病院全体に対して怒りを感じているのでしょうか？

Tさん 私も最初は戸惑うばかりでわからなかったのですが、「病院というのは生活保護を受けている人間に自由にタバコを吸わせたり、喫茶店に行かせたりするところなのか」という言い方をされるので、ワーカー個人というよりも病院の管理の仕方に疑問をもっているのだと思います。

高橋 どうしてWさんの態度が変わってしまったのかを明らかにしたいということですね。

Tさん はい。どこから歯車が合わなくなってきたしまったのか――。

Wさんのかかわりを再検討する

高橋 では、「事例の概要」以降についても質問をどうぞ。

発言 Wさんは何歳で、何をしている人ですか？

Tさん 年齢は70歳くらいです。今は仕事はしていないようですが、Gさんによれば広い土地を持っていてかなり裕福だそうです。ジョギングが趣味だということで、いかにも健康そうな元気はつらつとした方です。

発言 入院前はお二人はどのようなかわりがあったのでしょうか。

Tさん お盆や法事で親族が集まる時など、年に1〜2回顔を合わせる程度だったそうです。

発言 Wさんがかかわるようになったきっかけは？

Tさん Gさんが妄想めいた内容の電話をWさんのお宅へかけてきて、Wさんが役所に相談したのがきっかけです。

発言 入院の経過やそのときのWさんの考え、思いなどがわかれば教えてください。

Tさん Wさんがかかわり始めてから、お米を持って行ったり何度かGさん宅を訪れていますが、Gさんは家のドアに戸をはり付けて出入りできないようにしていたそうです。そこで、Wさんとしては、このままではいけない、何とか入院させなければと考えたようです。

発言 そのとき、Wさんとしてはずっと病院にいてほしいと思っていたのか、いずれは退院ということも想像していたのでしょうか？

Tさん 最初のドクターとの面接のなかで「全然退院なんて頭になかった」とおっしゃっていましたので、入院させて「やれやれ」というのがWさんの正直な気持ちではなかったかと思います。

発言 入院に際しては保健センターから「入院目的で受診させたい」と電話が入ったということですが、Wさんの意向を受けて保健センターが電話をしたということですか？

Tさん もともとお母さんを担当しているケアマネを中心としたチームのなかでも「Gさんには入院が必要ではないか」と検討していたようです。

発言 入院後のWさんの役割がどこまでなのか、Wさんとケアマネ、病院、保護課などの間では確認されていたのでしょうか。

Tさん きちんとしたかたちで「ここまでのことをお願いします」という言い方はせず、出てくる問題をすべてWさんに返していました。ですので、Wさんにしてみれば「自分も忙しいのに、な

ぜここまでやらなくてはいけないんだ」という思いが募ってきたのではないかと思います。

キーパーソンの「感情」を探る

高橋 ドクターとの面接のなかで、なぜWさんは「退院のことなんてまったく考えていなかった」と言ったのでしょうか。

Tさん う〜ん。なぜ……。

高橋 もしかすると、この5月8日の面接のなかで、退院後のことについても考える役目をWさんに負ってもらうことが暗黙のうちに決められたということはありませんか？

Tさん 私自身、同席していたのですが、そういうふうには受けとめませんでした。

高橋 Wさん自身はどうでしょう。

Tさん う〜ん……。

高橋 Wさんは入院に対しては確かに「協力的」な人だけれども、退院についても協力的かどうかはわかりませんよね。「退院のことなんかまったく考えていなかった」ということは、この場面で退院後のことも考えろと言われていたとWさんが受けとめている可能性はありますよね。

Tさん なるほど……。

高橋 その後でWさんはGさんに向かって「役所の人とも相談しながら退院して生活できるように話しているから、Mちゃんも頑張りなさい」と言っていますよね。この言葉から読み取れるWさんのスタンスってどういうものだと思いますか？

Tさん う〜ん……。

発言 自分自身が全面的に退院について担おうとはしていない感じがします。

高橋 そうですね。役所の人にもちょっと委任しようとしている態度が感じられませんか。

Tさん たしかに。自分が決定するのではなくて、まわりに決めてもらいたい……。

高橋 そのうえ、Gさんに対して「あんたも頑張りなさい」と言っていますよね。これはどういうことを意味しているでしょう。



Tさん 私も、ここで「頑張りなさい」と言われてもなと思ったのですが……。

高橋 Wさん自身が大変だからじゃないですか。

Tさん なるほど……。

高橋 つまり、この時点でWさんから拒絶の色が表現されているんですよね。こういうコミュニケーションを察知できるかは、ワーカーにとって一つの勝負どころです。「役所の人とも」の「とも」は責任をシェアしようということですよ。

Tさん そうですね。気がつきませんでした。

高橋 実践のなかでは、もともと関係が薄い人が急に親身になってかかわってくれるケースがよくあります。そういうケースでは、援助の途中途中でその人の感情面にも配慮しながらかかわっていくことが大事です。よくやってくれている行動面にばかり気をとられていると、その人の心の変化に気づくことができなくなってしまいます。やってもらっている行動と感情の両方を聞くことが大事です。そして、関係性を保っていくうえでも、やってもらったことに対してねぎらうことが大切です。

Tさん よくわかりました。

高橋 その後、Wさんが怒って電話をかけてくるなかでTさんは「なんだか嫌な予感」を感じています。そして「入院時にドクターが話していた7月になったし、方針を確認しておこう」と思っています。これはどうしてそう思ったのでしょうか。

Tさん このままWさんにキーパーソンをお願いしていると、Gさんにとって不利益になることが多くなるのではないかと感じ始めたので……。

高橋 ここで、ワーカーが「嫌な予感がする」、そして「方針を確認しておこう」と考えているのは援助者の感覚としてとても大切です。では、ここでワーカーは何を考えなければいけないと思いますか？

Tさん 今後の見通し、でしょうか。

高橋 それは誰のため？

Tさん Gさん……。

高橋 もちろんGさんの支援にとって必要不可欠なことには違いありませんが、Wさんにとっても重要なことだと思いませんか？

Tさん Wさんはいまのような状況がいつまで続くのかわからない状況に置かれている……。

高橋 そう。Wさんからしてみれば、自分がどこまで担えばいいのか役割の範囲が示されないまま、退院後のことについてまで巻き込まれそうだという不安な状況のなかにいますよね。

発言 しかも、入院直後の医師との面接で「7月中旬に退院」という見通しが示されているので、よけいに焦っていたのではないのでしょうか。

Tさん そうか……。だから7月中旬にWさんが変わったんですね。たしかに、Wさんの役割や今後の見通し、ゴール設定を明確にしないままかかわっていました。そのことが原因だったのですね。

高橋 援助のスタートのときに援助関係の契約の明確化ができていなかったのが、PSWの期待する役割とWさんが引き受ける役割に初めから食い違いが生じていたわけですね。Wさんがどんな役割を担ってくれるのか、何を目標に援助をしていくのかといったことを初めの段階で契約することが重要です。一つめの課題はいいですか？

Tさん はい。すっきりしました。

Gさん像を明らかにする

高橋 では、2点目の課題。Gさんが再びお母さ

人と同居できる可能性があるかどうか。それを確認するためには、Gさん像を明確にする必要がありますね。皆で明らかにしていきましょう。

発言 Gさんは服薬は自分で管理できますか？

Tさん 今は入院中ですので問題ありませんが、自宅に帰ったときにどうかは分かりません。

高橋 服薬については確認が必要ですね。

発言 金銭管理はできる方ですか？

Tさん お母さんと暮らしていたときはGさんが管理していましたので、大丈夫だと思います。

発言 ご自宅の中はきれいですか？

Tさん 築年数がかなり経っている古い家ですが、整理整頓はきちんとできていました。

高橋 病室ではどうですか？

Tさん 大丈夫です。

発言 統合失調症以外の疾患や身体的な障害などはないのですか？

Tさん ありません。入院時についた病名は統合失調症だけでした。

発言 コミュニケーション能力はどうですか？

Tさん 最近は病気を感じられないぐらいふつうの会話ができています。

発言 家でお母さんと暮らしていた時、食事はどのようにしていたのですか？

Tさん Gさんが3食とも作っていました。

高橋 社会生活はどうですか？

Tさん 外出はそれほどされず、買い物程度です。Gさんは読書家で、自宅にはたくさん本があります。

高橋 どんな本を読むの？

Tさん 小説が多いです。

高橋 読んだ本の内容や自分の考えていることなどを筋道立てて話すことはできますか？

Tさん はい。大丈夫です。

発言 47歳で仕事を辞めた理由はわかりますか？

Tさん 若い頃の話の聞こうとしても「まあ、いろいろあってね」という感じで、なかなかおっしゃってもらえません。

発言 平成15年頃から引きこもりがちになったきっかけはわかりますか？

Tさん 今の時点では聞いていません。

高橋 一度聞いてみるといいでしょうね。自分で兆候がつかめるようになると、健康面のセルフマネジメントにもつながっていくと思います。

発言 いま妄想は出ている状況ですか？

Tさん ここしばらくは出ていません。

発言 通院のためにバスや公共交通機関を一人で使うことはできますか？

Tさん 一緒にバスを利用して自宅に行ったことがあります。問題はないと思います。

発言 何か困ったことが起きたとき、SOSを出すことはできますか？

Tさん う〜ん、SOSを出すのはあまり得意ではないかもしれません。

発言 誰かが定期的に状況を見て、察知してあげることが必要でしょうか。

Tさん そうですね。そういうサポート体制が必要かもしれません。

二人暮らしを支えるためには

高橋 だいぶGさん像が見えてきました。ほかに明確にすべき点はありますか？

発言 お母さんとの同居となると、Gさんに負担がどのくらいかかるのかを知りたいと思います。

高橋 大事な点ですね。では、次にその点を明らかにしていきたいと思います。

発言 お母さんは今、どのような状態ですか。介護の必要度などを教えてください。

Tさん 要介護度は3です。食事は自分で摂取できます。歩行は杖があればなんとか歩けます。排泄は自力で可能ですが、入浴は介助が必要です。

発言 介護保険のサービスを使うにしても、Gさんが介護をしなければいけない場面は出てくると思うのですが、そのストレスのために統合失調症の症状が悪くなったりすることはないでしょうか。

Tさん う〜ん……。

高橋 いまは確かなことはいえませんよね。Gさん一人であれば、先ほどの情報からも服薬と定期的な見守り、緊急時の対応などができる体制をとれば在宅生活も可能な状態のようですので、まずGさんが暫定的にひとり暮らしをしながら様子を見ていくのが現実的かもしれませんね。

発言 お母さんが入所している施設の協力を得られれば、外泊のようなかたちで二人暮らしをトライすることもできるのではないのでしょうか。

高橋 それもいいアイデアですね。いずれにしても、お母さんが在宅で暮らしたときに、どの部分がお母さんご自身でできて、どの部分には介護が必要なのかというアセスメントが必要ですよね。その際は、ケアマネや施設のケア職などと協力することが不可欠でしょう。そして、ニーズが明らかになったところで、Gさんは何を担うのか、ケアマネジャーや福祉事務所のケースワーカーは何を担うのか、そしてWさんに担ってもらうことがあるとすればどんなことかを整理する必要があるでしょうね。

Tさん はい。よくわかりました。もうすぐ合同面接がありますので、ケアマネさんとも連絡をとりながら、今挙げていただいた部分をアセスメントしていきたいと思います。

合同面接に向けて

高橋 合同面接に向けて、ほかに何かTさんが準備しておいたほうがよいことはありますか？

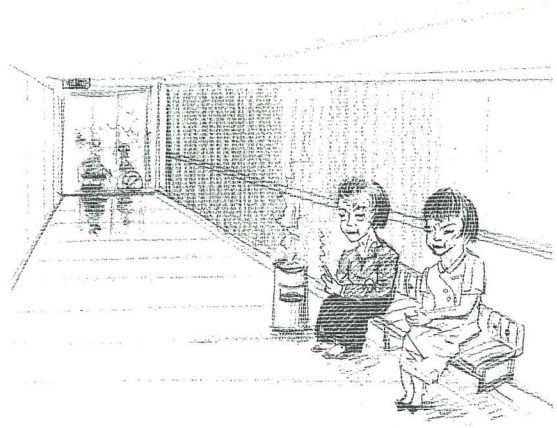
発言 もし可能ならば、当日までに電話でもいいので、Wさんから役割を一度外してあげると、合同面接にスムーズに入れると思うのですが。

高橋 電話ではどんなふうに話せばいいでしょう。

Tさん いまはWさんが感情的になっているので、うまくお話しできない状態が続いています……。

高橋 どなたかアドバイスしてあげてください。

発言 それほど長い時間話さなくても、たとえば「Wさんには今までもごくたくさんの役割を担ってもらってきました。Wさん一人では大変だと思



うので、みんなでどう分担したらいいのか、そのあたりも話し合いたいと思って、合同面接を開きます」と言うだけでも違うのではないのでしょうか。

Tさん なるほど——。

高橋 それだけでもWさんの気持ちはずいぶん違うでしょうし、自分が今後手伝える範囲をWさんなりに考えて面接に臨んでこられるかもしれません。そういう意味では、今度の合同面接は仕切り直しの絶好のチャンスですね。

Tさん はい、展望が見えてきました。

高橋 ではTさん、最後に感想をどうぞ。

Tさん 今日皆さんに検討していただき気づいた点は、まずWさんとワーカーの関係性については、初期の契約時にWさんの役割をきちんと決めず、あいまいにしたままかかわってもらっていたことがわかりました。Wさんの感情面への配慮が欠けていたことに気づきました。また、今後のことについては、二人の生活を支えるために必要なアセスメント項目がたくさんあることに気づかせていただきました。間近に合同面接が控えているなかで、Wさんとの関係もうまくいっていませんでしたので心配だったのですが、事前にWさんにどう話せばよいかまで教えていただき、とても収穫の多いスーパービジョンでした。きちんと仕切り直してかかわっていききたいと思います。今日はありがとうございました。