

## 利用者に食事をご馳走になった ヘルパーへの対応を考える

### ●事例提出者

Tさん 居宅介護支援事業所・  
社会福祉士

### ◆提出理由

本ケースは生活保護を受給しながら週3回の訪問介護を利用している精神障害を有する単身女性へのかかわり方について、ケアマネジャーとしての考え方や発言が、この利用者を担当する登録ヘルパーに誤解を与え、一時的に登録ヘルパーとの間に距離感ができてしまった事例である。今後に生かすため、専門職のかかわり方として具体的にどのような対応をすべきであったかを振り返りたく、提出致しました。

### ◆事業所の特性

居宅介護支援事業・訪問介護事業を併設している。スタッフ数は、常勤でケアマネジャーが5名、訪問介護はサービス提供責任者が3名、登録ヘルパー約60名、事務職1名。事例提出者は、ケアマネジャーと訪問介護事業所の管理者を兼任している。

### ◆利用者の背景

Bさんは64歳の女性。生活保護を受給しながら民間アパートでの単身生活。結婚歴はあるが離婚しており、現在元夫や2人の子どもたちとの交

流はない。

精神疾患があり、診断は「うつ傾向を有する人格障害」で、時にヒステリー症状が出るタイプとのこと（精神科入院歴あり）。その他、骨粗鬆症による腰椎圧迫骨折あり。「腰椎圧迫骨折を起こすほどの骨粗鬆症」による特定疾病で「要介護2」の認定を受けている。

ナロンエース（市販の解熱鎮痛剤）への依存が強く、1週間で10箱（1箱16錠入り）服用したこともある。

調子がよいときは自立していて、一見すると何の支援も必要ないように見えるが、調子が悪いときは要介護5のような状態である。精神状態によって生活能力がかなり左右されるので、ヘルパー派遣での活動内容も流動的である。

### ◆当事業所がかかわるまでの経過

精神科の病院を退院後、当事業所がかかわるまでの間、別の居宅介護支援事業所と訪問介護事業所がかかわっていた。

以前の事業所がかかわっていたときは、ヘルパーが調理しても捨ててしまったりすることがあったとのこと。また、「頼むから私にさわらないで出て行って」と騒ぎだし、ヘルパーに灰皿を投げるといった行動や、夜10時頃まで「すぐ来て欲しい」といった頻繁な電話もあったという。

以前の担当ケアマネには、「私のために犠牲に

なって欲しい」と訴えることもあり、1回の訪問時間は短くて1時間半、長ければ3時間かかることもあったという。

もともとBさんが入院するに至った原因には、別れた夫の影響が大きく、現在も数カ月おきに突然電話してくるらしく、これが過去のトラウマを呼び起こしているようである。

精神科の医師は、「管理が行き届かない在宅環境では、落ち着いて過ごせるのも1カ月が限度だろう。ヘルパーとの関係性が保てれば6カ月程度は何とかなるかもしれないが、実際には厳しいと思われる」との見解で、ご本人の希望はともかくとして、退院後は速やかに施設入所の方を考えたほうがいだろうとの意見であった（生活保護のケースワーカーの支援により、特別養護老人ホームへの入所申込みは行っている）。

#### ◆援助経過

当事業所へは、生活保護のケースワーカーから依頼の連絡があり、担当することになる。ケアプランについては、買い物を兼ねた散歩、浴室掃除を中心に簡単な調理や下ごしらえ、食器洗い等で週3回、各3時間（平成16年当時）のヘルパー派遣を試みるようになった。また、介護ベッドレンタルもあわせて利用することとなった。

関与開始後、約6カ月間は心配されたようなこともなく精神状態も安定して推移していたが、サービス提供責任者が把握していないところで、Bさんがヘルパー訪問時間中に「昼食と一緒に食べに行つてほしい」と訴え、担当ヘルパーが付き添って駅前の和食料理店までタクシーで行き、食事代もBさんが負担して食事をとったという出来事が発覚。その後、もう1人のヘルパーも同様のことがあったと判明する。ケアプラン上の見直しが必要とサービス担当者会議を開催し、以前の事業所がサービスを提供しているときの状況を説明し、本人とヘルパーとの関係が近づきすぎると関係性が崩壊する可能性があることに言及。登録ヘルパーも一応の理解をしてくださり、その後は外

で食事を一緒にとるといったことはなくなった。

Bさんに対して、ヘルパーとの距離の保ち方について話し合うと、Bさんは自分を客観的に見る力は維持しているようで、「自分でも以前に戻りつつあるような気がしている」と話される。「そうならないためにも、ナロンエースに頼りすぎないことと、ヘルパーとの距離を保ってほしい」と依頼する。Bさんは、「わかってはいるが、体調の悪いなか、他人と一緒に食事をする事で多少でも美味しく食が進むという気持ちもわかつてほしい」と強調されるが、最終的には理解していただき、ヘルパーには外で一緒に食事をする事を求めないことで了解いただく。

#### ◆気になる面接場面の逐語録

サービス担当者会議でのやりとり（ケアマネジャー・Sサービス提供責任者・Wヘルパー・Oヘルパー）。

**ケアマネジャー（以下、CM）：**「ヘルパーの皆さんには、Bさんのような大変な利用者さんを担当してもらいありがとうございます。また、夕方のお忙しい時間に集まっていたき恐縮です。今日お集まりいただいたのは、Sサービス提供責任者より、Bさんが皆さんと訪問介護の活動中に、駅前まで一緒に食事に行ったとの報告があったので、実際はどんな感じであったのか確認したかったのと、今後どうすればよいか考えたいと思ったからです」

その後、過去の経過概要を改めて説明し、2人のヘルパーから本人に関する最近の心身状況や本人の要求をヒアリングし、本人負担にて食事を一緒に食べるにいった事実があったこと、食事を一緒にとることには2人とも迷いがあったが、サービス提供責任者には事前相談をしなかったこと等の事実確認を行った。

**CM：**「Bさんは、以前の事業所を利用しているとき、ヘルパーとの距離が近づき過ぎた時期があり、本人の自立意欲と精神状態のバランスがとれ



なくなった経過があります。もちろん、病気による精神状態の変化も大きいのですが、ヘルパーの皆さんには、Bさんに対して日頃からある程度の距離を保ちながら活動してほしいと感じています」

**Wヘルパー：**「自分も今から思えば今回の対応はまずかったと思っています。ただ、Bさんへの対応は難しく、気を使います。過去のいきさつも、今日聞くまで知らないこともありました。初めから聞かされていれば、もっと違う対応ができたかもしれません」

**Sサービス提供責任者：**「その点は申し訳なく思っています。個人情報の管理が厳しくなるなか、当面の活動に最低限必要な情報のみ伝え、活動を開始してもらったのですが、Wヘルパーのおっしゃっていることも理解できます。Bさんの場合は、たしかに対応に苦慮する場面があると思います。今後はこのケースに限らず、もう少し詳細な情報をお伝えすることにしたいと思います」

**CM：**「たしかに、過去のいきさつはもう少しお伝えしておけばよかったかもしれません。その点は今後に生かしたいと思います。ところで、今回の食事についてですが、代金についてBさんが支払ったと聞きました。どの程度のものだったのでしょうか？」

**Oヘルパー：**「1人1500円程度の松花堂弁当でした。自分の分は払うと言ったのですが、Bさんが自分で支払うと強調されたので、そのときは支払ってもらいました」

**CM：**「そうですかー。ただ、Bさんは生活保護を受けている方でもあるので、やはりBさんに負担してもらおうといったことはどうかと思います。そ

ういう意味でも、行く前に事務所まで相談いただいたほうがよかったですね」

**Wヘルパー：**「自分も同様の金額の弁当でした。だけど、一緒に食べるのも気を使ったんです。今後は頼まれても遠慮するようにします」

**Sサービス提供責任者：**「皆さんに大変な思いをさせてしまい、フォロー不足であったと思います。事務所として、Bさんへのかかわり方を早急に見直すこととします。今後とも協力してください」

**CM：**「今日は遅くまでありがとうございました。過去のいきさつがあったぶん、当事業所での対応でもどうなるか本当は不安だったのです。事務所のフォローが不足していたなか、皆さんのかかわりのおかげで、以前のようなことも見られず、Bさんの生活ができています。そのことは感謝しています。今後ともよろしくお願いします」

上記サービス担当者会議の直後に、Sサービス提供責任者から、「Tさんの発言（上記下線部）は2人のヘルパーを傷つけたと思う。会議の途中で2人の表情が厳しくなっていたのを感じた。よくやってくれている優秀なヘルパーでもあり明日にでも謝って欲しい」との申し出を受ける。翌日、2人のヘルパーに電話をかけ、配慮が足りず誤解を与えてしまったと謝った。

自分の傾向として、どうしても理屈優先で話をしてしまうところがある。上記の会議のやりとりでは、どのような発言をすれば、よりスムーズなコミュニケーションや共通理解が可能であったのか、助言をいただきたい。

## ケース検討会

### 検討課題を設定する

**高橋** ありがとうございました。では、まず今日

のセッションのテーマを明確にしていきたいと思っています。Tさんがこのケースで引っかかっている点、もしくは皆さんに検討していただきたい点を

話していただけますか？

**Tさん** 引っかかっているのは、いかに望まれたからといっても、生活保護を受けている利用者の負担でケアプランにはない「食事を食べに行く」という行動をとったのはどうしてなのか、という点です。それと、私としてはご本人負担で食事をとるべきではないということをヘルパーさんたちに理解していただきたかったのですが、彼女たちからすると、「そうせざるを得なかった状況を理解してもらえてない」ととらえられてしまいました。そのすれ違いが引っかかっています。

**高橋** 提出理由について、皆さんからお聞きしたいことはありますか？

**発言** 「松花堂弁当を食べた」と聞いたのは誰からですか？

**Tさん** Sサービス提供責任者（以下、サ責）がヘルパーから聞きました。ただ、業務報告というかたちではなく、別の件についてのやりとりのなかで、「実はこんなことがあったんです」という話があったそうです。その後、私に報告があったという流れです。

**発言** Tさんの立場を確認したいのですが、ヘルパー事業所の管理者も兼務されていたのですか？

**Tさん** 一応、届け出上は私が管理者でした。ただ、実際はSサ責が事業所を束ねていましたので、実質的な管理は彼女に任せていました。

**発言** 今回のケースを考える際には、事業所の責任者としてではなく、1ケアマネジャーとしてヘルパー事業所との関係を考える、という読み取り方でよろしいわけですか？

**Tさん** はい。それで結構です。

**高橋** では、今日のセッションのテーマとしては、Tさんとしては、生活保護の利用者に食事をご馳走してもらうなど、ケアプランにないことをどうしてしたのか、せめて事前に連絡をしてほしいということを理解してほしかった。ところが、ヘルパーさんにしてみれば、そういうことを言われてもできない状況がある。どうして私たちの行

動を理解してくれないのか、というコミュニケーションの齟齬があった。この気持ちの行き違いが生じないようにするためには、どうすればよかったのか。これをテーマとしてよろしいですか？

**Tさん** はい、よろしくお願いします。

## クライアント像に迫る

**高橋** では、まずはBさんがどんな人なのかを明らかにしていきましょう。質問をお願いします。

**発言** Tさんはどういう経緯でBさんの担当になったのですか？

**Tさん** 最初に私のところへ連絡があったのは、生保のケースワーカーからです。「男性のケアマネを探している」ということでした。

**発言** 生保のワーカーが「男性を」と言われたのはなぜですか？

**Tさん** 私が聞いたのは、ケアマネが女性だとBさんの依存心が高まってしまうというか、距離を保つコントロールができなくなるということでした。前のケアマネさんは女性で、「私のために犠牲になってほしい」というBさんの言葉をかなり重くとらえて、行政に対してしきりに「女性には荷が重い」と訴えていたそうです。

**発言** Bさんは精神科のドクターからはどのような処方を受けていたのですか？

**Tさん** う〜ん、精神科の処方薬はよくわかりません。入院していた病院が自宅からかなり遠かったこともあって、私がかかわったときは、訪問診療をされる地元の先生が主治医になっていました。その先生は内科中心の先生ですので、薬としては骨粗鬆症関連の薬が中心でした。入院していた病院の精神科の先生は「ナロンエースへの依存はある程度やむを得ない。1日6錠までなら許容します」とおっしゃっていたそうです。

**発言** では、Bさんは向精神薬は飲んでいなかったのでしょうか？

**Tさん** はい、飲んでいませんでした。



**発言** 「ナロンエースは6錠まで」という条件は守られているのですか？

**Tさん** ご本人も精神科の先生の言葉を覚えておられて、「6錠までにします」とおっしゃるのですが、ヘルパーさんの報告によると、もう少し多く服用している日もあるようです。

**発言** 事例概要にある「過去のトラウマ」とはどのようなことですか？

**Tさん** そのことについては、ご本人はなかなかおっしゃらないのですが、別れたご主人からかなりDVを受けていたようです。ご本人からすると、子どもを夫にとられてしまったという気持ちをもっておられます。

**発言** 「ヘルパーが調理しても捨ててしまったりする」とありますが、どういうことでしょうか？

**Tさん** 前の事業所のときの話ですが、ヒステリーのような症状になるときは、ヘルパーが食事を作ってセッティングしても、「ごはんはいい！」と言って窓を開けて食事を投げ捨てたりしたことがあったようです。それで、ヘルパーもかかわるのが怖いという状況だったと聞いています。

**発言** Tさんの事業所のヘルパーさんは何か悩みを訴えていましたか？

**Tさん** Bさんは痛みと精神的な波が連動している方なので、ちょっとヒステリーっぽくなってしまふところがどうしてもあって、言葉のかけ方には相当気を使っていました。ご本人の表情を見ながら言葉をかける間合いをはかるなど、「すごく神経を使い、ストレスになる」といったことはサ責にもらしていたようです。

**発言** 前のケアマネさんは1回の訪問が1時間半とか3時間もかかることがあったということですが、Tさんの場合はいかがでしたか？

**Tさん** その点は私もかなり身構えていたところがありました。ただ、私の場合は長くても1時間くらい、通常は20～30分くらいでした。

**発言** そういうときのご本人の様子は？

**Tさん** けっこう笑顔も出て、ふだんの生活の様

子をお話ししてくれました。Bさんはカツ丼とチーズバーガーが大好きで、「それを食べているのが健康のバロメーターなのよ」とおっしゃっていました。

**発言** 「外で食べること」が重要なのですか？

**Tさん** 必ずしも外食そのものが好きなのではなくて、人が行き交っているところを見たり、通行人同士のやりとりを見たり聞いたりすることがとても気分転換になるようです。

## 「立ち位置」の再確認

**発言** ヘルパーさんが食事に同行したのは、かわり始めてからどれくらい経った頃ですか？

**Tさん** 1年弱くらいです。

**発言** 最初にサ責のSさんから食事をしに行ったという話を聞いたとき、Tさんとの間ではどのようなやりとりがあったのですか？

**Tさん** サ責からは、「申し訳ありません。実はこういうことがありました。プランの見直しにもかかわることだと思うので、話し合いをしていただけませんか」という話がありました。私からは、「そういうことがあったということは、もしかするとご本人の状態がちょっと悪くなっているのかもしれないし、ヘルパーさんも断れない状況があったかもしれないので、一度みんなで共有できる時間を作りましょう」と話しました。

**発言** サ責から話を聞いたときに、ムツとしたりはしませんでしたか？（笑）

**Tさん** 「なんで」という気持ちはありましたが、ムツとはしませんでした。

**発言** Tさんが「共有する時間を持ちましょう」と言ったのは、ケアマネとしてですか、それとも訪問介護事業所の管理者としてでしょうか？

**Tさん** う〜ん……。改めて問われると難しいですね。

**発言** 訪問介護に従事する者としては、保険を使っているサービス提供時間のなかで利用者とご飯

を食べに行き、しかも生保の方にご馳走になってしまったわけですね。つまり、あってはならないことを聞かされたわけです。そのときに、純粹にケアマネの立場でいられるものでしょうか。

**Tさん** たしかに——。この話を聞いたときに、「それはありえないだろう」という気持ちがありました。私の中では、以前の事業所の状況や支援者と距離が近くなると危険だという思いがかなり強くありましたので、これだけ慎重なかかわりが必要な利用者なのに、どうしてケアプランにないことをしたのか、事前に連絡することが無理であれば、せめてその日の活動後にでもどうして報告をしてもらえなかったのかという……たしかに、ちょっとムッとしたところはあったかもしれませんが（笑）。しかし、同時に「これはダメだな」という思いも強くあったように思います。

**発言** サービス担当者会議では、ヘルパーさんたちは食事をした場面について、どんなふうに報告されたのですか？

**Tさん** ヘルパーが訪問したところ、「今日はいつもの調理とか買い物はなくてもいいですよ。体調もいいし天気もいいので、タクシーを呼ぶから一緒に食事をとっていただけませんか？」とのっけから言われたそうです。ヘルパーとしては、「ケアプランがあるので、それはできないことになっています」と話したそうです。それでも、「どうしてもあなたと一緒に今日は食事をしたいんです。そうでないと来てもらった意味がないんです」と再三食い下がられ、そのうちご本人がタクシーを呼んでしまったらしいのです。「やむにやまれず行きました」という説明でした。

**発言** 先ほどの「これはダメだな」という思いは、事業所としてのモラルについてですか？

**Tさん** そういう面ももちろんありますが、もしかすると、Bさんの状態がよくないサインなのかもしれないと思いました。先ほどもご説明したように、Bさんは支援者に依存的になる傾向がある方です。「近づきすぎると関係性が壊れてしまう」

という点に注意して私は推移を見守っていました。実は、当初このケースを受けたときに、私とサ責の間では、過去の細かな経緯までヘルパーに情報提供するのは、Bさんに安定的なサービスを提供する上でマイナスに作用するのではないかという思いがあったので、ある程度情報をコントロールしたという事情があります。

**発言** 「マイナスに作用する」と考えた根拠は？

**Tさん** バイアスがかかると自然なかかわりができなくなるのではないかと、ということです。

**発言** Bさんが精神疾患であることも伝えていなかったのですか？

**Tさん** それは伝えていますが、以前の事業所で食事を窓から投げ捨てられたとか、「私のために犠牲になって」という発言があったといったことは伝えていません。

**発言** そこはとても重要なポイントなのではないでしょうか。ヘルパーが侵襲される可能性が考えられるケースの場合、その利用者はどういうときにどんな反応をする人なのか、それに対して支援者はどう対応するかということを、あらかじめ想定しておくことはすごく重要だと思います。

**Tさん** そこが私としても悩ましかったのです。この担当者会議ではいろいろなことを話し合いましたが、ヘルパーたちからは「もっと事前に情報が欲しかった」と異口同音に言われました。

**発言** その「情報」とはどんなことだと思いますか？ 私はここはとても大事ではないかと思います。おそらく、ヘルパーさんたちが欲しかったのは、人格障害とか過去にこういうトラブルがあったといったことではないと思うんです。そうではなくて、なぜ食事を目の前で投げ捨てるのか、なぜナロンエースを一生懸命飲むのか、なぜ夜の電話を怖がるのか、なぜ「私のために犠牲になって」と言わなくてはいけないのか、その「意味」を知ること、共有することが大事な「情報」だったのだらうと思います。

**Tさん** たしかに——。「自分は家族づくりに失



敗した」とBさんが吐露されたことがあるのですが、それはヘルパーに対してで、サ責からの報告で私は知った情報でした。本来なら、ケアマネのアセスメントのなかでそうした思いを把握し、その上でチーム内で共有するものなのかもしれませんが、情報を深いところで把握していたのはヘルパーのほうだったのです。むしろ、こちらから彼女たちの情報を共有する姿勢で臨むべきだったのに、逆に責めてしまった……。ここにミスマッチの原因があったのだらうと思います。

**発言** 一連のお話から私が少し懸念するのは、Tさんがもしパターンリズムに陥っていたとしたなら、やはり優先すべきはチームワークの構築なのではないかな、と思いました。

**Tさん** おっしゃるとおりだと思います。ヘルパーを信用していないというわけではないのですが、深くかわるという点では、サ責やケアマネのほうがより専門性が高いだろうという思い込みが私の中にありました。それが事前情報のコントロールにもつながっていたと思います。

**高橋** 大切なところに気づきましたね。

## ヘルパーをどう理解するか

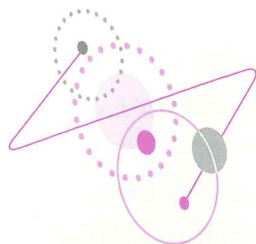
**発言** ヘルパーのお二人は途中で辞めることもなく、お医者さんも「せいぜい1カ月」と言っていたのを、1年近く難しいクライアントに援助をしつづけてきたわけで、きつととても繊細なかかわりをしていたのだらうと思います。

**発言** 別の観点から言うと、女同士でご飯を食べるというのは、「心を許せる間柄になった」ということでもあると思うのです。Bさんは、1年弱頑張ってきたヘルパーさんたちに、感謝の気持ちとして一緒に駅前に行ってご飯を食べたいと思ったわけですね。ヘルパーさんとしては、そのBさんの気持ちも痛いほどわかるし、Bさんの性格から考えて、ここでむげに断ったら、きつと次のつながりがなくなってしまうだろう、と二人とも

その場で判断したのでないでしょうか。Bさんからすると、一緒にご飯を食べたいと思うほど気が許せる関係になることができた2人だったと思うのです。それと、1500円の松花堂弁当って、そんなに高いでしょうか？ 私は決して「取り返しのつかない失敗」ではないと思うのですが。

**Tさん** たしかに……。今から思えば、この2人のヘルパーは1年近くかわってくれて、Bさんからも評価をしていただき、行政からは感謝の言葉までいただいていた。おそらく彼女たちなりに、いろいろな状況を踏まえた上で、今は本人の言うとおりにしたほうが本人のために望ましいと判断して行ったことなのだろうと思います。

**高橋** 少し整理をすると、Tさんの立場としては、事業所のモラルを守らなければいけないという面があった。管理者としては、この点を押さえておくのはとても大事なところですよ。しかしもう一方で、現場の最前線にいるヘルパーさんは、Tさんが思っていた以上にBさんの状態を肌で感じていた。痛みが強いときには言葉のかけ方にすごく神経を使い、相手との関係を一回一回見極めながらサービスに入っていた。「家族づくりに失敗した」とBさんはヘルパーにおっしゃった。それを聞いてヘルパーは、「たぶんこの人は人間関係の作り方がすごく下手なんだろうな」と実感したはずですよ。一人で痛みをこらえながら生活しているBさんを、親族も友達も誰もサポートしてくれない。おそらく、ナロンエース以外では、ヘルパーが唯一のBさんの依存の対象だった。そういうことを全部わかりながら、彼女たちは一生懸命Bさんとの関係性を保っていた。そうしたなかで出てきたのが、「今日はあなたとご飯を食べに行き



たいの」という言葉です。ヘルパーが報告しなかったのは、モラル上問題があることがわかっていただけでしょう。しかし同時に、この人のサービスを続けていくためには、とても大事な関係づくりの一貫なのだという機微を感じたのでしょう。それをモラルと客観性、専門性だけで突かれてしまったので、「自分たちの苦労が報われていない」という気持ちのズレが生じたのでしょうね。

**Tさん** どうしても、私は性格的に理屈っぽいところがあって、それが悪いほうに出てしまった例かな、と思います。

## チームの再構築に向けて

**高橋** そうすると、この担当者会議で、Tさんはどうすればよかったと思いますか？

**発言** 会議の目的を明確にしているかどうかではないでしょうか。ふだん行う事業所内ミーティングとは異なる会議なのだとすることを、ヘルパーがちゃんと認識していたのかどうか――。

**Tさん** たしかに、ヘルパーからすると、私のことをケアマネとしてよりも管理者と意識してこの会議に臨んでいたと思います。そのため、私の発言も「ケアマネの注文」というより「管理者の注意」として受けとめられていたと思います。私がそこまで意識を回して、場の設定や会議の方法を考えなければいけなかったのでしょうね。

**発言** ご自分で思っているより影響力が大きいということですね（笑）。

**発言** このセッションの最初の提出理由に関するやりとりのときには、「管理者ではなくケアマネとして」ということでしたが。

**Tさん** 自分ではそのつもりでしたが、整理できていなかったことがよくわかりました。

**発言** もう一つ、この会議のなかでSサ責の役割というか位置づけが気になったのですが。

**発言** ヘルパーを完全に守っていますよね。間に挟まれる立場ですから辛いところですね。

**高橋** そういう意味では、事前にどんな展開にするかをサ責と打ち合わせしておくなどのワンクッションがあってもよかったかもしれませんね。

**Tさん** たしかに――。

**発言** 会議のなかでサ責はヘルパーの顔色が変わったのに気づいていますが、Tさんは気づかれていないというのは……。

**Tさん** いやいや、そこが本当に私の弱点だと思います（苦笑）。

**発言** でも、この事例を出したのはTさんの強さだと思いますよ。こういうことに引っかかっていること自体がTさんの強みだと私は思います。

**発言** 同感です。

**発言** 要は、ヘルパーさんたちとの信頼関係の問題なのではないでしょうか。先ほどから出ているように、ヘルパーさんたちにとっては、この食事はただ利用者からご馳走になってしまったということではなくて、「意味のある食事」だったわけです。一方で、専門職としてのモラルに抵触することもわかっているから、サ責に報告をしなかった。もう少し事業所のなかでさばけた関係が築けていれば、「いや～、今日はどうしても断り切れなくて、食べに行っちゃいました」と言ってもらえたのではないのでしょうか。そんな関係づくりが課題なのかな、と思いました。

**Tさん** おっしゃるとおりだと思います。ちょうど個人情報保護法が動き始める時期だったこともあり、利用者の情報の取扱いに慎重になっていた面はあるのですが、Bさんと丁寧にかかわり、よい関係性を1年にわたって築いてきたチームメンバーをもっと信頼して、情報とその意味を共有する作業をしていれば、もっと自然なかたちで報告してもらえたに違いないと思います。これからは、自分の立ち位置をもっと意識して、本当の意味での情報共有がはかれるチームを作っていきたいと思います。今日は私自身にとって気づきをたくさんいただけた事例検討会でした。皆さん、ありがとうございました。