

電話面接で突然号泣されたときの 対応のしかたを考える

●事例提出者

Bさん（総合病院・MSW）

B

◆提出理由

電話での面接はいつも慎重になる。どんな表情でクライアントが言葉を発しているのか想像はできても、はっきりと確認はできない。言葉や声のトーン、電話の奥の物音しか情報がない。

本ケースは在宅生活環境整備のために介入しており、その最中の妻との電話面接場面にひっかかりを感じている。妻はその電話で一通りの手続き的な話を終えた後、号泣しながら自分の不安な気持ちを語った。私は「妻の気持ちが放置されている」と感じた。できる限り妻の話を受けとめ、サポートしたいと考え、懸命に面接に臨んだ。しかし、不十分だったように思う。私の投げかけが、彼女の語りを阻害したのではないかと感じている。

電話面接での限界を感じたケース。どのようなサポートができたのか振り返り、学びたい。

◆基礎情報

●クライアント

Aさん・67歳・男性

A

▼職業：建築家（設計事務所経営）

▼病名：胃がん・リンパ節術後、胃がん再発。がん性腹膜炎、リンパ節・肝臓転移（末期→予後は1カ月前後）

◆ADL

▼移動：筋力低下が著しく、屋外は車いすを使用。トランスファーは見守りで可。

▼排泄：自立。移動のみ一部介助。

▼入浴：今までは自立。筋力低下後は妻が一部介助。

▼食事：経口摂取はお楽しみ程度。吐き気あり。調理は妻が担当。栄養はIVHで管理。

▼更衣：ゆっくり自立。不調時は一部介助。

◆その他

妻と2人暮らし。インテリジェンスの高い方。息子2人（長男は他県、次男はアメリカ在住）。

◆経過

C大学病院が元々の主治医。予後1カ月前後という状況で最後の化学療法を行い、ギアチェンジをしたということで、在宅でのIVH管理、疼痛コントロールを目的に当院にリファーされた。

MSWとBさん夫婦との出会いは、大学病院を退院する前日（5月11日）。この日に当院外来を受診した。在宅IVH、在宅生活の環境整備を行うためだったが、何の準備もできていない状況だった。困った当院の医師・看護師よりMSWは呼ばれ、介入した。

相談の結果、残された課題である輸液ポンプ指導・手技獲得、IVH手技獲得、訪問看護利用調整、屋内歩行支援用具調整等を最短で行い、4日後の15日の退院を目指し、翌5月12日に当院に転院することとなった。Aさんに残された時間はわずか。すべてが急ピッチで行われた。

気になる場面は、初回面接（5月11日）の夜。夫の死を宣告され、さまざまな思いを抱えた妻との電話面接の場面である。

日中の初回面接で、早急に在宅環境整備を行うことを約束した。MSWは、その際の妻の様子が気になっていた。表面上は気丈に振る舞っている妻。しかし目の奥に涙がたくさん溜まっているように感じたMSWは、妻の思いを確認する必要があるのではないかと考えていた。大学病院からの連絡では、夫婦ともにギアチェンジができていたとのことだったが、疑問を感じていた。

◆気になる場面

訪問看護事業所との打ち合わせやポンプ手技練習について本日調整を行った内容を報告するため、妻の携帯電話へ連絡を入れた。ひととおり手続きのことをお伝えし、その後住環境や今までの生活についてもうかがった。そして、MSWより「ご主人の病気について、どのように聞いていらっしゃるのですか？」と問いかけ、以下の会話が始まった。

妻①：3年ぐらい化学療法をしてきた。病状が悪いのは聞いていた。でもね、急に病状が悪いと言われても……。主人は最後の治療にかけてみたいと言って、今回最後の化学療法を受けた。ショックが大きすぎたんです。（と突然、号泣し始めた）

MSW①：ショックが大きすぎたのですね。（整理できていない妻の複雑な想いを感じた）

妻②：……そうなんです。ショックだったんです。はじめに「1年～2年の命」と言われたのであれば、覚悟はできた。しかし、突然よ、突然……先日、息子も呼ばれての先生とお話で、3週間～

1、2カ月の命って。目の前が真っ暗になった。本人の気力で何とか（命が）もっている状況だと思うのよね。（涙しながらの言葉）

MSW②：そうなんですね。突然……3週間～1、2カ月の命って。それは驚かれましたね。（妻の気持ちが置いていかれている……とMSWは感じた）

妻③：そうなんです。主人はいつでも弱さを見せない。辛いとも言わず、淡々としている。だから、私も主人の前では気丈でいるようにしています。主人の前では泣けない。1人になって、いつも泣いているんです。不安でいっぱいなのです。

MSW③：不安……涙をこらえて、ご主人の前では、気丈に振る舞っていらっしゃるのですね。

妻④：入院するほうが私は安心よ。だってね、大学病院の先生に「突然、呼吸が止まるかもしれない」と言われて、不安なんです。私の外出中が特に心配。私ね、1人きりなのよ。こちらは私の出身地ではないので、地域には友人もいない。子どもは2人とも息子。これで娘でもいたら、助けてもらえるのに……。でもね、息子も心配をして遠方から来てくれるんだけど……。

MSW④：気持ちの面ではサポートしてもらえても、実際の日常の助けは得られない状況なのですね。呼吸が止まるかもしれないということも言われて……それは不安でしたよね。でも、そんなに奥様が不安ななか、急に自宅に帰ることは、どのようなことで決まったのですか？

妻⑤：「やり残したことをしたい」と主人が言ったのです。それで、大学病院の先生たちも「それでは急いで……」と、あれよあれよという間に決まってしまったのです。主人が帰りたいというのであれば、私はそれに従います。でも、急なことで、自分の仕事のこともあるし。仕事なんて言っていられない状況なのはわかるんですが……。

MSW⑤：不安な気持ちはあるけれども、ご主人に従おうって考えていらっしゃるのですね。で

も、奥様を支えてくれる人が周りにはいなく、1人で抱えていらっしゃるんですね。よくこころまでがんばりましたね。先ほど、外出中が特に心配しておっしゃっていましたが、お仕事ってどんなことをしていらっしゃるのですか？ ご不在も多いのですか？

妻⑥：カルチャーセンターの講座をもっていて。生徒さんもいるのでね。お月謝を前もっていただいているので、迷惑をかけられないのです。水曜日は確実に午前中不在で、あと別の曜日に半日不在になります。

MSW⑥：公の仕事をもちながら、ご主人との時間をもつのは、大変ですよ。

妻⑦：ええ。でも、自分の時間をもてると、切り替えができるのでね、よい部分もありますよ。そこでも、みんな話を聞いてくれるのでね。

MSW⑦：もしよければ、私や訪問看護師も、奥様の気持ちやお話をうかがわせていただくこともできますよ。ご主人と一緒にいるときは難しいかもしれませんが、不安な気持ちがあるときには、お電話ください。表舞台では、奥様がご主人をサポートして、そして訪問看護を利用しながら医療面でのお手伝いをいただき、裏舞台では、私たちが奥様をサポートさせていただきますよ。

妻⑧：ありがとう。お話をして、少しすっきりしたわ。がんばりますね。

MSW⑧：一緒にやっていきましょうね。

妻⑨：はい。

MSW⑨：それではまた明日よろしくお願い致します。失礼致します。

◆考察

妻はいつばいいっぱいの状況にうかがえ、あまり負荷をかけずに環境整備を行う必要性を感じた。また、妻の気持ちのサポートを継続して行う必要性を感じ、訪問看護師にリファーした。

本電話面接では、妻の置かれている状況が見えたが、MSWが妻の語りを阻害してしまったのではないかと感じている。特に「MSW④」「MSW⑤」の会話で、当方の質問で話題を切り替えてしまっており、「語りを阻害してしまった。もう少し、妻の語りを聞くことができなかったか」と思う一方、「でも電話では妻の表情が見えなく、これ以上聞いてもいい状況か否かがわからない」とも考えている。また、自分の癖として、マイナスの感情を反復する傾向があるが、それをどのように変えることができるのか、なかなか自身で答えを出すことができない。

逐語録での振り返りを元に、学びたい。

ケース検討会

検討課題の設定

高橋 ありがとうございます。では、まずはじめに今日のスーパービジョンの課題を設定したいと思います。今プレゼンテーションを終えてみて、Bさんはこのケースのどこにもっともひっかかりを感じていますか？

Bさん 大学病院のロビーにいる奥様との電話で思いがけず号泣され、どこまで聞いていいのかわ

からなくなり、奥様の自由な語りを途中で止めてしまったのではないかと考えています。今思うと、ご主人の退院前に奥様の気持ちを聞けるチャンスはこのときしかなかったので、しっかり奥様の思いを聞けなかったという点にもっともひっかかりを感じています。

高橋 「自由な語りを止めてしまった」というのは、どういうことですか？

Bさん 「自由な語り」というのは、奥様の思い

のことです。ご主人の死が近いということがわかって、それに対して自分はどうか向き合おうとしていて、どんな不安を抱えているのか、そういったことを聞ける機会だったと思うのです。

高橋 では、今日は皆さんにはどんなことを検討してもらいたいと思っていますか？

Bさん 今回の電話面接の場面で、奥様の思いを聞くためには、どんな問かけ方ができたのか。そのあたりを教えていただければと思います。

高橋 もう少し突っ込んで聞かせてもらってもいいですか？ もし、この電話で奥様の思いを聞けたとしたら、何が得られるとBさんは考えていたのですか？

Bさん 実は医療スタッフは、医師も看護師も全員、奥様はご主人と気持ちを一つにして在宅に向けてがんばっているという認識をもっていました。でも、私が初回面接のときに感じたのは、奥様の気持ちはまだ今の状況についていけておらず、ちょっと置いていかれているという感覚でした。私としては、しっかりした根拠をもってその点をスタッフに伝え、ご夫婦の正確な状態を踏まえた上でチームでサポートしていきたいと考えていましたので、そのためにも奥様の思いを聞く必要があると考えていました。

高橋 なるほど。医療スタッフが認識している状態と奥様の実際の状態にはズレがあるとBさんは感じており、現実に応じた支援を展開するためには、奥様の本当の思いをうかがってチームで共有する必要があると考えていたわけですね。

Bさん はい、そうです。

高橋 しかし、思いを聞くはずの面接の途中で奥様の語りを中断してしまい、気持ちを十分に引き出すことができなかった。どうすれば奥様の思いを引き出すことができたのか——。これを今日の検討課題としてよろしいですか？

Bさん はい、よろしく申し上げます。

初回面接でのアセスメントについて

高橋 では、Bさんのひっかかりを解決するためには、どういう情報をそろえていけばよいでしょう。Bさんに質問して必要な情報を引き出していただく。

発言 初回面接の場で「奥様の目の奥に涙がたくさん溜まっているように感じた」とありますが、どういったところからそのようなお感じになったのですか？

Bさん 初回面接の初めの場面は、車いすに座っているご主人の後ろで、奥様は車いすに手を添えながら立っていました。ご主人からは奥様の表情が見えない位置でしたが、私には奥様の目が潤んでいるように見えました。それで奥様に、「何か気にかかることはありますか？」と尋ねたのですが、「いえ、私は主人に従うのみですから」とお答えになりました。ただ、そのときの奥様の言葉と表情が一致していないように感じたのです。

発言 初回面接のなかで、ご主人と奥様はご自分たちの思いについて、どんなふうにおっしゃっていたのでしょうか。

Bさん ご主人は「家で少しでも長い時間を過ごしたい」ということ、それから「ただ、命の終わりを迎えるときは、自宅ではなく病院がいい。妻にはできる限り迷惑はかけたくない」とおっしゃいました。私が「迷惑とはどういうことですか？」とうかがうと、「自分で動くのもままならなくなって、重介護が必要な状況になったら、妻に負担をかけることだけは避けたいので入院したい」とおっしゃいました。奥様は「夫の言うとおりで」ということだけをおっしゃっていました。

発言 奥様の気持ちと医療スタッフの認識にズレがあったとBさんは感じたということですが、先ほどの奥様の表情以外にそう感じた場面はありますか？

Bさん 初回面接では、先に医師と看護師がお二

人に会って話をされていて、私は1時間くらい後に呼ばれました。医師は私に対して、「この人たちは大丈夫、ちゃんと準備ができる。IVHポートの手技も、奥様なら全部覚えられるから」とお二人の前で言い、奥様も「はい、私がやります」とおっしゃっていました。ただ、医師からそう言われてしまえば、そう答えざるを得ません。私には、奥様が医師の言葉に圧力を感じてそのようにおっしゃったように見えました。

発言 初回面接では、奥様はあまり発言されなかったのですか？

Bさん はい。ご主人が9割方話をされていました。ご主人は「自分がすべての意思決定をしたい」とおっしゃっていました。奥様の発言は本当に少しでした。

高橋 初回面接での様子を見ていて、Bさんはこのご夫婦についてどんな印象をもちましたか？

Bさん 面接のなかで奥様に「今何か不安なことはありますか？」と投げかけましたが、「今のところはありせん」ということでした。それで、ああ、夫と一緒にいるところではご自分の思いを語らない文化というか、そういうコミュニケーションのご夫婦なのだな、と思いました。

高橋 そうすると、初回面接のなかでBさんとしては、ご主人はインテリジェンスがあって自分で意思決定する力をもっている。そして奥様も気丈に振る舞っている。けれども、このご夫婦のコミュニケーションのあり方から推測すると、どうも奥様は自分の気持ちを十分に話ができていないのではないかと感じたということですね。

Bさん そのとおりです。

高橋 スーパービジョンでは、このように途中途中でスーパーバイザーが考えていたことをフィードバックして明確化し、確認をしていく作業が大切です。では、つづけて質問をどうぞ。

発言 ご主人が「やり残したこと」と言われてい

るのは、どんなことだったのでしょうか。

Bさん 初めてお会いしたこの日の時点ではまだうかがっていませんでした。ただ、この後退院までの間にうかがうことができたのですが、「仕事の面で整理をしたいことがある」とおっしゃっていました。

電話面接の場面について

発言 逐語録にある電話面接のときは、どうしてご自宅ではなく携帯に電話をされたのですか？

Bさん この間の動きがとても慌ただしくて、初めて当院に來られて初回面接をした次の日に大病院から当院へ転院し、その4日後にはご自宅に退院することになっていました。その間に在宅療養の準備をしなければいけないという短い期間での調整でしたので、奥様も携帯を持ちながらいろいろなところを回っているという状況でした。事前に奥様に連絡をしてよい時間や連絡先を確認し、「18時以降に携帯へお電話をください」との希望がありました。そのため、携帯にお電話したのです。

発言 この電話の時点で、ご主人と奥様は残された人生をどう過ごすのか、言い換えれば、どんな死の迎え方をするのかといったことについては共有されていたのでしょうか。

Bさん その時点では、まだそういう話し合いは行われていませんでした。この電話のなかでも奥様は、「突然、死ということを言われて自分の気持ちが決められない」「夫に従っていくという気持ちは決まっているけれども、どう時間を過ごしたらいいのかわからない」「急に呼吸が止まるかもしれないし、そんなときはどうしたらいいのか……」とおっしゃっている状態でした。

発言 私がすごく気になったのは、奥様の「入院するほうが私は安心よ」という言葉と、「突然呼

吸が止まるかもしれない」という言葉でした。こうした言葉が話される奥様について、Bさんはどんなふうにとらえていましたか？

Bさん これから夫が亡くなるということがわかった。それに加えて短時間で自宅で療養する準備をしなければいけない。そういう状況のなかに突然置かれた奥様のお気持ちは、当然複雑な感情が入り交じっているだろうと予測していました。それでもなお、夫に従うことを優先順位の最上位に置く方なのだな、ととらえていました。

発言 奥様の気持ちについて尋ねるつもりで、手続き的な報告の後に住環境やこれまでの生活のこと、ご主人の病気のことについて尋ねているのはどうしてですか？

Bさん 今おっしゃってくださったように、私はこの電話で奥様の気持ちをうかがいたいと思っていました。ただ、初回面接のときの印象から、最初から気持ちのことを尋ねても、奥様のガードが固いかもしれないと思ったのです。そこで、まずは思考的なところから入って、少しずつ感情面に話が展開できればいいな、と考えて電話をかけました。ですので、手続き的な話の後は住環境やこれまでの生活などの事実に関することについて、そして病気についてどう聞いているかという思考に問いかけるような質問に移っていきました。

高橋 そうすると、この奥様は「夫に従う」とおっしゃっているけれども、感情の部分では何かありそうだとBさんは初回面接でアセスメントをした。そこで、奥様の気持ちを確認しようとして電話をしたのだけれども、いきなり感情面から入るのではなくて、思考面から入ってみようと意図的にアプローチをしたということですね。

Bさん はい、そのとおりです。

発言 電話のなかで奥様に突然号泣されたときはどう思われましたか。やっぱり、という気持ちだったのか、それとも意外だったのか。いかがでし

よう。

Bさん 今振り返ると、この電話の場面では2つの誤算がありました。ひとつは、奥様が大学病院のロビーにいらしたことです。話を続けることについて奥様からOKサインは出たものの、できればもっと落ち着いた環境で話をしたいと思っていたので、本当に話し続けて大丈夫かな、という懸念も少しありました。2つめの誤算は、奥様がいけなく激しく泣かれたことに私自身が驚いてしまったことです。初回面接での気丈な様子や、この電話でもそれまでは知的にお話をされていたので、思考面からのアプローチによって思いもよらず大きな声を上げて泣かれて、私自身が動揺してしまいました。

発言 途中で奥様の仕事の話などに話題を切り替えたときは、どんなことを考えていましたか。

Bさん 奥様がいらしたのは、私もよく知っている大学病院のロビーでしたので、どんなシチュエーションに奥様がいらっしゃるのかは手に取るようにわかっていました。そういう状況のなかで、奥様が大きな声で、誇張ではなくオイオイ声を上げて泣き出されたので、このまま話し続けてもっと奥様の泣き声が大きくなったら、周りにいる人たちから奇異な目で見られるのではないかと思ったのと、私自身奥様の感情についていけないかもしれないという思いの両方がありました

発言 奥様に電話をかける際には、かなり意図的に面接を進めようと思われていたわけですが、逐語録のMSW④と⑤の質問は、あらかじめ準備していたものなのですか？

Bさん いいえ。奥様の号泣から私の心は乱れているのです。言葉がつながっているような、つながっていないような感じで、MSW①、②、③くらいまではなんとかもったのですが、④のあたりでちょっとダメかな、と迷いが出て、迷いの中で「急に自宅に帰ることは——」と切り替えてしま

いました。

発言 奥様が号泣されたときに、思わずBさんの安全ピンがはずれてしまったというところがあるのでしょうか？

Bさん 「安全ピン」という表現は初めて聞きましたが、奥様のなかで抑えていた気持ちがはじけたときに、私の予測以上に強い感情だったので、その波に飲み込まれてしまったというところはあると思います。それで、専門職としての自分というよりも素の自分というか、ビックリしてしまって「どうしよう、この先」という個人の感情が表に出て、自分の中でバランスをとるのに必死だったという面はあります。

高橋 そういう自分の中で生じた迷いや動揺とMSW④、⑤で話を切り替えたこととの間には、どんな関連性があると考えていますか？

Bさん そうですね、奥様に号泣されて、迷い、動揺のなかで面接をすすめてきたのですが、これ以上自分は奥様の気持ちを受けとめられないと感じ、奥様の気持ちを聞くための電話だったにもかかわらず、いったん線引きをしようという気持ちが起こって話を切り替えたのだと思います。

高橋 よく自分の気持ちを振り返って言語化しましたね。今、私が何を意図して質問をしたかというと、Bさんがもっともひっかかっている「奥様の自由な語りを阻害してしまった」場面でいったい何が起きたのかを明確にしようとしたのです。すると、奥様の気持ちを聞こうとして電話をかけたのだけれども、大学病院のロビーという公の場所で思いがけず号泣されてしまい、奥様の気持ちをこれ以上受けとめることができなくなったので、いったん線引きをするために話を切り替えたということが出てきました。こうした事象を具体的に明確化する作業を「事例の概念化」といいます。スーパービジョンのなかでは、要所要所でこうした整理をしていくことも大切です。

どんな対応があれたのか

高橋 さて、ここからが今日のテーマですが、今までのやりとりで明らかになったような経緯・事情でBさんは話題を切り替えたわけですが、ではこの場でどうすれば奥様の気持ちを引き出してサポートすることができたのか。この点について、皆さんの意見や提案、助言をお願いします。

発言 私は、奥様が冷静さを取り戻すための時間を稼ぐのも一つの方法ではないかと思いました。たとえば、妻④の会話から、息子さんたちのサポートについての話に展開するなどして、奥様の感情がおさまるのを待つこともできたのではないのでしょうか。

発言 病院のスタッフは、当然のことですが患者さんであるご主人を中心にものごとを考えます。そして、Bさんがアセスメントされたように、このご夫婦の文化ではなおさら、病院の中で奥様が自分の感情を出されることはないと思います。そういう意味では、この電話面接は奥様にとって初めて自分の感情を表に出せたのではないのでしょうか。面接の最後、妻⑧では「お話をして、少しすっきりしたわ」とおっしゃっていますし、奥様が感情を率直に表現することができたという点で、この面接は成功だったと私は思いました。

Bさん ありがとうございます。そう言っていただけだと、少しホッとします。

発言 演歌の歌詞に「泣かせてください、もう少し」というフレーズがありますが（笑）、奥様の感情を解放する意味でも、もう少し泣かせてあげてもよかったのではないかと思います。

Bさん なるほど――。

発言 先ほどBさんは「素の自分」とおっしゃいましたが、奥様が感情を素直に表現されているときには、こちらも援助職という仮面を取り去って、素の自分として「奥様はいつも気丈にされて

いたので、ちょっと驚いてしまいました」と率直に言ってもよかったのではないかと思います。

Bさん 考えてみれば、相談室や病室などで面接をしているときは、クライアントが泣き始めたら、肩をさすったり手を握ったり一緒に泣いたりといったことを自然にしています。実は一つ、これまでお伝えしていなかった情報があるのですが、この電話面接を横で新人の職員が聞いているということがありました。新人研修の一環として、この日はソーシャルワーカーの一日の仕事の流れを追っていたので、この電話のときも私の電話面接を横で聞いていたのです。そんなこともあって、私自身気負っているつもりはなかったのですが、どこかで奥様との面接に集中しきれていなかったのかな、と思いました。

発言 私は電話面接をする場合、必要な情報のほかに、その時々自分の感情をメモすることがあります。そうすると、電話をしながら自分の考えや感情をけっこう整理できたりしますよ。

高橋 いろいろな意見をいただきましたね。皆さんのお話を聞いていて私がひとつ思ったのは、自分が混乱したときに自分の中で起こってきた感情というのは、たとえ個人としての感情であっても、それは「純粋さ」のあらわれだと思うのです。その純粋さを相手に表現することは、専門職としても誠実な態度といえるでしょう。面接技法の一つに自己開示という技法がありますが、「今のお話を聞いていて、私のなかでこういう気持ちが湧いてきて、こんなふうに思いました」と自己開示することは、特に関係性がうまくとれている相手であれば、お互いの信頼関係をより深めていく有効な手段にもなります。

さて、皆さんからいただいた助言をBさんがどんなふうに受け取ったのか、最後に感想を含めておっしゃっていただきましょう。

Bさん 今日のスーパービジョンでは、最初はど

うすれば奥様の気持ちを引き出せるのか、という技術的なアドバイスを得られれば、と思っていました。しかし、セッションを終えてみて、決して技術面の問題だけではなく、自分で自分にセーブをかけていたのだということがわかりました。そして、今回のような状況におかれたときに自分はセーブがかかるのだなということに気づくことができました。セーブがかかりそうになったとき、どう対処すればよいかという点についてもたくさんのヒントをいただきました。一番大きかったのは、ソーシャルワーカーはマシンではないので、自分の感情をもつことは決して悪いことではないということです。これまでわかっていたつもりですが、どうも専門職であるということを強く意識するあまり、少し頑なになっていたんだなということがわかりました。もっと人間くさくていいんだ、自己開示の技法をもう少し意図的に使うのも一つの方法なのだなということに気づかせていただきました。それと、電話面接の最中に自分の気持ちをメモするというのは、これまでしたことなかったもので、これから取り入れてみたいと思います。また、奥様が電話のなかで感情を表現することができたのは奥様にとってよかったことなのだ、もう少し泣く時間を確保することが必要だったのだという見方をうかがって、そうか、話を続けるかどうかを決めるのは奥様なのだ、私のほうで勝手にブレーキをかけてはいけないのだということに気づきました。また、そういうところで先回りしてクライアントの感情の吐露を妨げてしまったりするのも私の癖なのだな、ということにも気づきました。今後、同じような場面に遭遇したときは今日のセッションを思い出し、援助に生かしていきたいと思います。今日はたくさんのことを教えていただき、本当にありがとうございました。