

初回面接で信頼関係を 結べなかったケースを振り返る

★ 今回も、スーパーヴァイザーの奥川幸子氏をアドバイザーに迎え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した）。頑固な夫が手術後の入院、ショートステイを経て久しぶりに自宅に戻ってくる。病弱な妻は在宅介護の不安をケアマネジャーに訴え続けた。夫との初回面接で、ケアマネジャーは信頼関係をつくるのに失敗してしまう。それはなぜなのか――。

事例提出者

Sさん（在宅介護支援センター、看護婦）

事例の概要

クライアント

T氏 男性 83歳 要介護3

既往歴 脳梗塞（平成2年） 左片麻痺

現病歴 前立腺肥大手術後筋力低下

家族構成

本人、妻（80歳）、孫（16歳）の3人暮らし。

長男（55歳）は東京、長女（53歳）は隣市に在住。長男は週末に来るが、介護はしない。主に長女が援助している。

本人のADL

食事 用意されれば自立、フォークスプーン使用。

排泄 尿取りパッドおむつ着用、尿意、便意あり。

移動 杖歩行可。

入浴 一般浴槽で介助を受けている。

痴呆はないが、頑固で怒りっぽい性格だという。

妻の身体状況

白内障、網膜剥離、右肩腱断裂、腰痛、膝変形痛、子宮脱、膀胱脱による失禁、喘息、神経痛。これらの諸症状により、寝たり起きたりの生活。ADLは一応自立しているものの、IADLに援助が欲しいという状態であった。

孫について

母親は出産後間もなく亡くなる。父親（T氏の長男）が東京で事業を営んでいる関係で、幼い頃から祖父母の元で育てられる。現在、高校1年生。

妻の訴え

前立腺の手術後転院し、今後老健でのショートステイを経て在宅へ戻る予定だが、自分には持病があり虚弱なため、介護に不安を感じる。夫は頑固な性格で、言い出したら聞かない。今後の生活を考えると、帰ってくるのが怖い。

長女の訴え

父が帰ってくることで、母の状態が悪化してしまうのが心配。自分は家業（クリーニング店）もあり、できるだけ手助けをしたいとは思っているが、一緒に住んでいるわけではないので、十分なことができない。ヘルパーの派遣は

母が楽になるので賛成。

援助者は、妻・長女からの相談を受けた時点で、妻にも援助が必要であると判断し、まず妻の生活環境を整え、安心安楽に過ごせるようにし、そのうえで夫の受入れ態勢を整えるべきと考えた。そこで、妻に要介護認定の申請を勧め、要介護認定調査のシミュレーションから要介護1と予測。妻のできない布団の上げ下ろしやシャツなどの大物の洗濯、室内の掃除などを主な目的とした家事援助のホームヘルプサービスの利用を提案。妻も同意。居宅介護支援の契約を結び、連絡調整を行うこととした。

妻は、自分も介護してもらいたいほど辛かった。そのことを理解してもらえた、また実際にホームヘルプサービスを利用することで救われたと、何度も感謝の言葉を口にする。こうしたなか、夫の退所に向けて介護ベッドの導入や通所介護、ショートステイの利用も可能であることを伝え、夫の居宅介護支援も行っていくことに同意を得た。

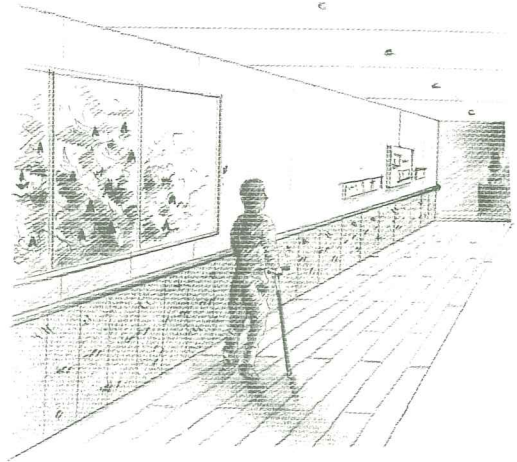
サービス開始後も、妻と長女は頻繁（特に長女はほぼ毎日）に在宅介護支援センターを訪れ、夫の退所への不安を訴えていた。

本人との初回面接

老健（ショートステイ）退所12日前に、施設内で面接。

平成12年3月10日

・老健の廊下にて杖歩行練習中に、婦長に紹介してもらい話し始める



在宅介護支援センター（以下、在） こんにちは、はじめまして。

夫 はじめまして。

在 ケアマネジャーのSと申します。今回、奥さんと娘さんからご相談がありました。Tさんがご自宅へ帰るときに困らないように、いろいろと相談に乗っていく相談員です。Tさんの様子をうかがいに参りました。よろしくお願ひいたします。

夫 よろしくお願ひします。

在 今、歩行練習していらっしやるんですね。片麻痺とうかがっていましたが、上手に歩けるんですね。お家に帰ったとき、何か不安に感じることはありませんか。

夫 ないね。自分の家に帰るんだから不安なんかないよ。

在 先日、奥さんと娘さんとお話ししたとき、お家でも病院や施設と同じように、起き上がりや立ち上がりがしやすいように電動ベッドを入れてほしいと言われたのですが、よろしいでしょうか。

夫 ああ、いいんじゃないの。

在 介護保険の認定では要介護3ということで
すね。今度退所して自宅に帰った時、介護保険
では保険料を納めていただき、そのうえでサー
ビス利用料の1割をお支払いいただくことにな
りますが、お金はありますか。

夫 あるよ。今まで働いてきたんだから蓄えは
あるんだ。

在 そうですか、ではサービス利用料のお支払
いについての不安はないんですね。

夫 ないよ。大丈夫だ。

在 奥さんのほうから、ご自身の体調が悪くて
ご主人の介護に対する自信がないとかがって
いるのですが、ご自分で何ができるか、奥さん
に何をしてもらおうかお話ししていただいませ
んか。

夫 自分では何でもできる。あれが具合悪いな
ら入院でもしていればいいんだ。俺は一人でも
できるのに、こんなところへ入れられて……。

在 お食事の支度とか奥さんがやってくれてい
ることを、お一人でできますか。

夫 息子や娘が来るから大丈夫だ。

在 息子さんや娘さんも、ご家庭をおもちでな
かなか来られないとかがっているのですが、
その場合はどうしたらよいと思われませんか。

夫 孫もいるから大丈夫だ。

在 そうですか、お孫さんもいらっしゃるのだ
すね。では、Tさんがお家に帰ることに対して
の不安はないと考えてよろしいんですね。

夫 そうだ。こんなところに入っている必要は
ないんだ。

在 そうですね。Tさんぐらい上手に歩いて、
動ける方でしたら、十分お家で生活していけま
すよね。でも、奥様はご自分の具合が悪くて、
これから生活していくのに不安を感じていらっ
しゃるようです。ご主人のお部屋の掃除や布団
の上げ下ろしなど、できないことを助けてもら
いたいということなので、ホームヘルパーさん
にお願いするようにしたいと思っているのです
が、いかがでしょうか。

夫 やりたいようにやればいいんだ。

在 わかりました。それではTさんと奥さんが
一緒にいらっしゃる時にまた詳しくお話しさせ
ていただきたいと思います。今後ともよろしく
お願いいたします。

夫 よろしく。

(ここで、おやつと水分補給の時間となり、本
人が呼ばれたため面接を終えた)

援助経過

平成12年3月中旬～

Tさんの退所に備えて、妻・長女との面接、
妻・長男との面接を経て、ベッドのレンタルと
ホームヘルプサービスの利用(夫婦合わせて週
2回各2時間)となる。

以後は、ホームヘルパーと連絡を取りながら
モニタリングを行った。

Tさんは、老健を退所して自宅に戻ってから
も、いつもぶっきらぼうで言葉少なく、こちら
からの問いかけにもイエス・ノーの返事のみ
で、なかなか会話が進展しない状態が続いて
いた。電話で妻に訪問の予定を告げると、たいて

い本人は散歩に出かけて不在で、会うことすらできないこともあった。だが、そんな時も、介護保険スタート直前の忙しさにかまけ、たまたま散歩の時間だったのだ、会えなくて残念だが妻から話を聞いたからまあいいだろうと自分を納得させ、深く考えることを避けていた。

平成12年6月

妻が白内障の手術のため入院することになった。その間の生活援助を考えるため、再アセスメントを開始した。

Tさん・妻・長男・長女・孫と面接をするうちに、特に食事の準備に支障をきたすことが予測された。そのため、食事を中心とした毎日型のホームヘルプサービス（家事援助）を提案。家族全員の了承のうえで訪問介護事業所と調整を行う。しかし、数日後、妻より毎日の利用を中止したいとの連絡が入る。

妻の話をまとめると、Tさんから以下のような強い抵抗があったということであった。

- ・別にきちんと生活を整えなくてもいい。
 - ・自分（Tさん）のことは自分でできるし、息子や娘もこんな時だからこそ協力してくれると言っている。
 - ・自分はまだ身体が動くのに、（ケアマネジャーに）何にもできないように思われており、侮辱されたように感じている。
 - ・自分には自分の生活パターンがあり、自由にしたい。毎日ヘルパーが来るなんて窮屈だ。
 - ・現状どおり週2回の家事援助だけでよい。妻の入院中も、プランを変更する必要はない。
- 妻はTさんから「これ以上必要ないのに、お

まえが断れずに頼むからだ」と責められて悩んでしまい、不眠から喘息の発作が出て、受診して吸入してもらったという。

妻には対応の不十分さを謝罪し、訪問介護事業所と調整を行い、従来通り週2日の派遣を続けることとなった。

妻の話を聞き、援助者が初回面接でTさんの信頼を得られなかったこと、その後も信頼回復には至っていなかったこと、援助者から見て必要と思われる援助でも、本人にとっては「余計はお世話」であり、利用者が希望していないケアサービスは「親切の押し売り」と同じだということを実感した。

改めて初回面接を振り返ると、「お金はあるか」と聞いた時は情報収集に意識がいていて、利用者の気持ちに沿うことができていなかったと反省する。また、「こんなところに入れて」という言葉を2回も訴えているのに、きちんと受け止めていなかったことに気づいた。その時点では、不安・苦痛を感じている妻の方に向いたベクトルが大きくなりすぎていたのだと思う。

ケース検討会

奥川 どのあたりを中心に検討したいですか。

Sさん Tさん本人へのアプローチの仕方をチェックしてみたいです。

奥川 では、老健での初回面接を中心に、そこに至る経過も含めて検討してみましよう。まず、Sさんがどういう状況でクライアントに会

ったのかを浮き彫りにさせてください。

発言 支援センターがかかわるまでの紹介経路を教えてください。

Sさん 最初に支援センターに紹介があったのは平成12年2月です。Tさんが入院している病院のソーシャルワーカーから、退院に際して家族が不安に思っているという相談がありました。Tさんは、その病院で前立腺の手術を受け、当支援センターの母体病院に転院したあと、在宅復帰に向けて併設の老健でショートステイを利用することになっていました。

発言 本人との初回面接の前に、何回か奥さんや娘さんの相談を受けているようですが、最初に相談があったのはいつ頃ですか。

Sさん 初めてお二人とお話ししたのは2月11日です。

発言 まだ、Sさんの母体病院に転院してくる前ですね。

Sさん はい。先方の病院のソーシャルワーカーに紹介されたのだと思いますが、私が残業しているところに、お二人が飛び込みで来られました。その時は、奥さんの体調が悪いので、Tさんが退所して自宅に戻ってくることにについて、恐怖に近い不安があるということを訴えておられました。

発言 その後も会っているようですね。

Sさん 娘さんはほぼ毎日、病院での面会の帰りに寄ってくださっていました。

発言 どんな相談内容だったのですか。

Sさん お父さんが帰ってくるけれど、どうしたらいいんでしょうか。帰ってきたら、母も身

体がつらいし、私も動かなくちゃいけない、という悩みです。それについては、そのつど、お母さんや娘さんに負担がかからないような方法を考えていきたいと思いますと話していました。

発言 長男は、両親の介護についてはどう考えているのでしょうか。

Sさん ふだんは東京で事業を営んでおり、週末には帰ってきています。両親の生活費と娘の養育費は出しています。両親の介護については、とりあえず東京での自分の生活が維持できるのであれば、特に拒否はしないという感じでした。

発言 逐語録のはじめの部分ですが、Tさんが「はじめまして」とか「よろしくお願いします」とおっしゃったときは、どんな語調だったんでしょうか。

Sさん もともとぶっきらぼうな方なんですけど、Tさんにとっては普通の言い方だったと思います。

発言 この逐語録では、Sさんは次々に質問を畳みかけています。最初に、もうちょっと丁寧に自己紹介をしたほうが、Tさんも事情がよく飲み込めたんじゃないかと思ったのですが。

奥川 ちょっと待ってください。逐語録の中味の検討もたしかに重要なんですが、その前にもう少しクライアントの人となりや初回面接までの経緯を確認してみてください。

発言 奥さんはどんな方ですか。

Sさん 地元出身の方です。長子長女ですごくしっかりしていて、Tさんの言うことを何でも聞いてきたという方です。



奥II この奥さんは、ずいぶんいろいろな病気をもっていますね。

Sさん もともと身体は弱いほうだそうです。その身体で農家を一生懸命支えてきて、「もう身体がガタガタなの。今は何をやるのもつらいんです」とおっしゃっていました。

奥II 相談のあった時点では、奥さんは一人で家を切り盛りしていたんですね。

Sさん そうです。家のなかをすべて取り仕切っていました。7人兄弟の長子長女で学校にも行けず、分家の農家にお嫁に行き、朝から晩まで仕事をしました。長男の嫁が亡くなったことで、自分の子育てが終わったあとも孫の面倒をみた。とにかく働き詰めできた人です。奥さんには、そういうふうに来てきたという自負があるために、できない自分に対してイライラしているようでした。

奥II 今までなんでもやってきた。それが、ここにきてできなくなってしまった。その「できない」ということを受け入れるのが大変なんで

すね。

Sさん 2月11日に奥さんと初めて会ったときに、肩が腱断裂しているから、フライパンで料理をするのにも、ガスレンジに乗せたフライパンをいったん足元の台の上を下ろし、そこでかき回してからまたガスレンジに乗せているというんです。その話を聞いて私は、「あなた自身も援助の対象じゃない」って判断したんです。それで、要介護認定の申請を勧め、家事援助のホームヘルプサービスを紹介しました。

奥II ご主人と奥様の両方をクライアントと見立てたわけですね。

Sさん はい。初回面接のなかで、娘さん、息子さんも家庭や仕事をもっている。そのなかでいろいろと助けてくれているけれども、それでも不足する部分は誰かに補ってもらってもいいんじゃないですか。奥さんがこれまで一生懸命働いて築いてきた生活を支えるための制度があるんですよ、と介護保険について説明し、納得してサービスを利用していただきました。奥さんは「すごく救われた」っておっしゃっていました。「ああ、私も助けを求めているんですね」って。それから、私を信頼してくださっているように感じていたのですが……。

奥II 今まで奥さんは一人で何もかも頑張ってやってきた。他人のお世話をすることに人生の時間を費やしてきたような人です。そういう人にとっては、他人から援助を受けるというのは、ほとんど初めての経験だったでしょう。「ああ、私も助けを求めているんですね」。この台詞を1回の面接で奥さんに言わせたというのは、

すごいことですよ。とてもいい面接です。

妻と娘はなぜ頻繁にやって来るのか

奥川 問題はその後ですね。サービスが始まってからも、娘さんや奥さんは毎日のように支援センターに来ています。いくら病院に面会に行った帰りだからといって、これはちょっと尋常じゃないですよ。これは、何をしに来ているのでしょうか。

Sさん お父さんが帰ってくるので、自分たちが困るという相談を……。

発言 帰ってこられると困るから、施設にそのまま入ってほしいということでしょうか。

Sさん 言葉としては決しておっしゃいませんでしたが、本音のところはそうかもしれません。

奥川 毎日、奥さんと娘は何をしに来ているのか。ここはとても大事なことです。

Sさん ……。

発言 お百度参りのようなものじゃないでしょうか。お父さんが帰ってこないようになって。

奥川 いい表現ですね。一生懸命願をかけて、Sさんを洗脳しようとしているんですよ。

つまり、すでにここでは問題が切り替わっていたわけです。Sさんは、奥さんとの初回面接で素晴らしい面接をした。奥さんは、「私も助けを求めているんですね」と、納得してホームヘルプサービスの利用に踏み切った。その後もモニタリングしていくことは必要ですが、一応その時点で奥さんに対する援助は一区切りついているんです。その後のお百度参りは、夫の退院問題というまったく別の課題についてだったん

ですよ。

Sさん そう言われてみると、私のところに毎日のようにいらっしゃるようになったのは、老健のショートステイに移って、あと2週間で退所という頃からでした。

奥川 その時に、問題が切り替わったことに援助者が気づくかどうかが大変なんです。

Sさん まったく気づいていませんでした。

奥川 もう一度確認しましょう。このお百度参りは何のためでしたか。

Sさん お父さんを入所させておいてほしい。

奥川 奥さんにとって、お父さんはどんな存在ですか。

Sさん 今の自分には支えきれない存在。

奥川 それをどうして自分で本人に言わないの？

Sさん 怖くて自分では言えないので、私に言わせたかった……。

奥川 そうですね。そういう経過があったうえでの3月10日のTさんとの初回面接なんです。つまり、Sさんは奥さんに動機づけされた状態で本人に会っていたんです。今日のテーマは、一見すると初回面接におけるコミュニケーション技術のように見えますが、実は違うんです。

ロールプレイで再チェックする

奥川 では、ここで3月10日の初回面接をチェックしておきましょう。Sさん、もう一度状況を説明してください。

Sさん 場所は老健2階の回廊式の廊下でした。時間は午後2時半頃です。Tさんは歩行練

習の最中でした。

奥 最初にどうやって声をかけましたか。

S まず、病棟の婦長とリハビリ担当の職員に面会を申し入れました。婦長が案内してくれて、今度Tさんの担当をするケアマネジャーさんですよ、と紹介してくれました。

奥 それから？

S 回廊式の廊下で歩行練習しているところを、私も後ろからついて行って、歩きながら自己紹介しました。そうしたら、Tさんは歩くのを止めて、廊下の手すりに体を寄せかけて、「はじめまして」とおっしゃいました。私は、歩いている姿を見て、奥さんが言っているほど麻痺もないな、と見立てをしました。

奥 歩行練習中に行ったんですね。

S はい。

奥 最初にご本人に、お話しをさせていただきたい旨の了解を得ましたか。

S いえ……。

奥 この人は一生懸命リハビリしている最中だったんじゃないですか。

S そうですね。おやつ時間の前に、自発的に歩行練習しているところを、私の都合で中断させてしまったんですね。

奥 そういうのは、導入時のエチケットですよ。そうやって、予約もなしにいきなり割り込んでこられたら、相手はどう思いますか。

S こいつ、何しに来やがった。

奥 そう。もうここで閉じられていますよね。もう一度逐語録を使ってロールプレイをしてみると、この時のTさんの気持ちがわかると思

いますよ。Sさんが本人の役をやってみてください。誰か手伝っていただけますか。

・会場の参加者がSさん役、SさんがTさん役となり、ロールプレイを行う。

参加者(Sさん役) こんにちは、はじめまして。

Sさん(Tさん役) はじめまして。〈無然とした態度で〉

参加者 ケアマネジャーのSと申します。今回、奥さんと娘さんからご相談がありました。Tさんがご自宅へ帰るときに困らないように、いろいろと相談に乗っていく相談員です。Tさんの様子をうかがいにまいりました。よろしくお願いたします。

Sさん よろしくお願いたします。〈渋々と〉

奥 どんな気持ちになりました？

Sさん なんで、いきなり来てこんなこと言ってるんだよ。俺は相談なんかしないのに。

奥 はい。次いってください。

参加者 今、歩行訓練していらっしゃるんですね。片麻痺とうかがっていましたが、上手に歩けるんですね。お家に帰ったとき何か不安に感じることはありませんか。

Sさん ないね。自分の家に帰るんだから不安なんかはないよ。〈きっぱりと言い切る〉

奥 どうですか？

Sさん こうやって歩けてるのに、こいつ何言

ってるんだって思いました。それと、「片麻痺とうかがっていましたが」というところで、自分の情報をどうして知っているんだという不快感をもちました。

奥川 そう。事前情報というのは、あまり使ってはいけないんです。あくまでも、クライアントには白紙で臨むことが大事です。

Sさん それと、「上手に歩けるんですね」という言葉に、思ったより上手じゃない、という侮蔑的なニュアンスを感じました。

この出だしの部分だけで、本人から拒否されていたというのが、ヒシヒシとわかりました。

奥川 一応最後まで通してみましようか。

・逐語録を使ったやりとりを最後まで行う。

奥川 そのほかには、何か気がつきましたか。

Sさん 「お金はありますか」というところです。現に老健の入所費用を払えるぐらいのお金はあるんだから、あるってわかればよ、と感じました。

奥川 うん。それと？

Sさん 「今まで働いてきたんだから蓄えはあるんだ」というところで、本人の何十年もの歴史をきちんと認めていなかった……。

奥川 そうですね。自己評価のサポートどころか、相手の自己評価を下げていますよね。

Sさん 相手が大丈夫だと言っているにもかかわらず、それを否定して、できていないんじゃないかと認識させるような働きかけになっています。

奥川 誰にそうさせられているの？

Sさん 奥さん、ですね……。

奥川 奥さんの言いたいことを、全部Sさんが言わされていますよね。

Sさん この体を通して、右から左へ……。すごく苦しかったです。

奥川 そうでしょう。奥さんに洗脳されて、ふだんの自分のやり方ができなくなっていましたからね。それから、奥さんや娘さんから聞いた話を本人に言うのは面接のルール違反ですよ。

Sさん はい。きっとTさんは自宅に帰ってから、「なんでお前はあんなことを言ったんだ」と奥さんを責めたと思います。私が奥さんを追い詰めていたんですね。この時点で、その後の展開の要因ができていたことがわかりました。

奥川 そういうことです。奥さんたちにお百度を踏まれて分析の目が働かなくなってしまう、援助の軸が狂ってしまったんですね。こういうことは、現場ではしばしば起こることです。特にこの時期は、介護保険のスタートを控えてメチャクチャな状況でしたからね。

Sさんは最悪のコンディションのもとで実施した面接をここでキチンと振り返る作業をしました。これはかなり辛くて自分に厳しい作業です。自分のなかにある^{おり}澱を絞り出し、白日の下にさらけ出すことだからです。でも、他者の目にさらすことも含めて、よく成し遂げました。このような自己検証を繰り返していけば、自分自身でチェックできるようになります。いずれにしても、いつでも基本に返ることが大切です。

Sさん はい。ありがとうございました。