

「理解力がない」と思いこんでいた クライアントを支援するには

★ スーパーヴァイザー・奥川幸子氏を招いて開かれた研修会の模様を紹介する。
 (検討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)
 新卒はやほのソーシャルワーカーが出合った最初のクライアントは、何度説明しても話を理解してくれなかった。
 果たして、利用者の妻は本当に理解力がないのか、
 そして最後にソーシャルワーカーを信頼してくれたのはなぜなのか――。

事例提出者

Tさん (在宅介護支援センター・ソーシャルワーカー)

事例の概要

Nさん (男性、68歳) は、妻との2人暮らし。
 平成11年3月、トイレで倒れ、救急車で搬送され受診。左視床出血にて脳外科入院治療となる。約1カ月後、症状軽快し、リハビリ在宅援助目的で神経内科へ転科となる。

本人のADL：移動は見守り～軽介助にて可能な状態であり、入浴はシャワーがほとんどであるが、自力で可能。その他のADLについては、ほぼ自立している。コミュニケーションについては、話しかけると「はい」「いいえ」と返答はするが、自ら話すことはほとんどない。

介護者：妻 (65歳)。視力障害はあるが、日常生活に支障はない。お金を使いたくない人で、相手の言うことを聞かない。理解力が乏しく、自分に都合のよいように解釈する傾向が強い。

生活状況：自宅の1階を駐輪場になっている。ここ10年ほど、内職の仕事しながら駐輪場の収入と年金とで生計を立てている。トイレは屋外、浴室は簡易浴槽。電話はなく、必要なとき

は民生委員に借りている。

援助過程

平成11年4月10日

本人の妹が来所し、退院後、寝たきりになってしまわないかと心配している。住宅環境もひどい状況であるなど、今後の生活についての相談があった。話だけでは、本人や家屋状況がわからないため、後日訪問し、確認したい旨を伝え、了解を得る。福祉制度の利用も考えられるため、町福祉課へ同行訪問を依頼。

4月15日

初回訪問。町福祉課2名、支援センター2名。本人は入院中のため、妻と本人の妹が対応。

家屋状況：木造で、1階は駐輪場、2階はほとんど物置スペース。1階は土間で、2階へ上がるには土足となる。



妹より、「将来のことを考えて、自転車置き場の一角に部屋を1つ作り、そこで生活してはどうか。トイレも水洗トイレに工事し、完成するまではポータブルトイレを使用しては」という提案あり。支援センターとしても、将来を考えると増築が最もよい方法であろうと伝える。

これに対し、妻はあまりお金を出したくない様子がうかがえたが、最終的には賛成する。ポータブルトイレについて、貸出しはあるのかとの問い合わせあり。また、将来は家を売り払って、2人で老人ホームに入所しようと考えていたと話される。

ポータブルトイレについては、多少の自己負担はあるが、福祉制度の利用で購入できること、老人ホームの入所については、すぐの入所は困難な状況であることを説明した。

4月22日

病室訪問。本人、妻と面談。妻曰く、本人と相談して増築工事の話は断ったとのこと。理由を尋ねると、2、3年後には今の家を売って老人ホームに入るつもりと話される。再度待機の状況を説明するが、理解されたかどうかはわからない。

5月6日

退院前訪問。理学療法士に同行してもらい、退院後、安全に在宅生活ができるように移動方法等を検討する。本人と妻が対応。

階段昇降：手すりなしでも壁伝いに見守り～軽介助で可能。

トイレ：自宅の屋外トイレは危険であるため、ポータブルトイレの使用を予定。

寝具：床からの立ち上がりは監視レベルで可能なため、布団とする。

多少の見守り～軽介助を要するものの、現在のADLで在宅生活は可能と判断。退院後は入院前と同様のスタイルで、日常は1階、就寝は2階とすることとした。

妻から、なるべく店を閉めたくないとの理由により、通院時に介助してくれる人がほしいとの希望があった。

5月8日

退院後の様子確認と、ポータブルトイレを届けるため訪問。移動動作について確認。階段昇降は、ゆっくりと壁伝いに。監視は必要であるが一人で可能。ポータブルトイレを本人にも確認してもらい、2階の寝室に設置。

妻より、「5月21日に受診をしなければならぬ。その際、移送サービスとヘルパーによる通院介助をお願いしたい」との希望があった。しかし、本人の身体レベルでは必要ないと判断し、タクシーの利用と妻の介助があれば通院可能であることを説明する。院内介助については、病院ボランティアを紹介。妻からは返答なし。妻は、自分の言いたいことだけを言って、他人の意見は聞かないようなところが見受けられる（理解しているのかどうかわからない）。

5月14日

町福祉課より電話。妻が5月21日の受診のために移送サービスを希望している。本人の身体状況では利用できないことを説明すると、「とりあえず何とかしてみる」とおっしゃっていたとのこと。

先日訪問した際の説明は、やはり理解されていなかったようである。

5月21日

受診状況の確認のため、併設病院の外来を訪問。この日は、タクシー利用と妻の介助にて受診していた。駐輪場は、客に事情を話し、勝手に開けてもらうようにしてきたとのこと。

生活状況について確認。特に問題なく生活できており、1日4～5回ほど1階と2階を昇降している。

妻より再度移送サービスとヘルパーによる通院介助について相談あり。重ねて本人の身体レベルではサービスの利用はできないことを説明。妻は納得した様子はなく、「はあ、そうですか」と返答するのみであった。

6月4日

カンファレンス開催。民生委員より「とにかく生活環境が不衛生である。しかし、妻はきれいにする気がない。区長からもいろいろと注意を受けるが聞き入れない。とりあえず、緊急時のために電話の設置をしてほしい」との意見。

役場より「電話については、役場が権利を持っている回線があるので、月々の通話料のみ自己負担で払ってもらえば、使用することは可能である」との回答。

今後の支援目標として、「文化的な生活をしてもらえるよう援助していく」こととする。

6月5日

町保健婦より電話。民生委員が電話の取り付けについて話をしにいったが、受け入れてもらえなかったとのこと。

6月20日

町保健婦より電話。電話設置の件について、再度、電話をかけなければ費用は基本料金のみであり、安価であることを説明すると、妻は納得し、電話設置となったとのこと。

本人の状態もよく、特に問題なく生活が継続しており、受診も妻が付き添ってできていることから、サービスを入れずに現状で2～3カ月様子を観察することとした。

12月28日

併設病院の内科外来より、Nさんが「下痢が止まらない」と言ってポータブルトイレから動けなくなり、救急車にて受診している。支援センターがかかわりをもっているようなので、これまでの状況を教えてほしいとの連絡あり。外来へ、今までの支援センターのかかわりを説明する。そのまま自宅を訪問。妻は、仕事があるため自宅に帰ってきていた。

様子を聞くと、昨日まではADLも変わらず、落ち着いて生活していた。受診も、バスやタクシーを利用して、妻が付き添っていた。ところが、今日になって、突然自宅の屋外トイレに行き、「下痢が止まらない」といって動かなくなった（下痢はしていない）。自分一人ではどうしようもなく、救急車を呼んだとのこと。

妻は、「どうしよう、困った」とばかり繰り返す。何もできず、自分もオロオロしてしまう。本人は、そのまま内科に入院となる。

12月29日

本人、退院。

12月30日

状態確認のため訪問。本人、妻ともに1階の部屋に座っている。本人へ話しかけると「はい」のみだが、反応はある。妻は、受診時の様子を繰り返し話す。本人の状態が落ち着いているため、1週間ほど様子を観察することにする。

平成12年1月13日

午後3時半、妻より電話。本人が風邪っぽく震えている。来てもらえないだろうかとのこと。訪問し、状態確認する。本人はこたつに座っている。口と鼻から痰が出るようで、頻回にティッシュに吐き出している。嘔吐なし。食欲はある。検温すると、36.6℃。

救急受診の必要はないと判断。また、翌日が受診予定となっていることもあり、市販の風邪薬を飲んでもらい、一日様子を見ることにした。外来へ連絡し、今日の状況を情報提供する。

1月14日

午後4時、妻より電話。本人が家の前の柱につかまって動かなくなった。「どうしよう。困った。何とかしてほしい」と切羽詰まった声。

受診して帰宅するまではいつもどおりだったが、自宅で昼食を済ませ、しばらくすると、突然外に出て柱につかまり動かなくなった。問いかけに返答もなく、眉間にしわを寄せてじっとしている。すぐに駆けつけて事情を聞くと、受診後、本人は買い物に行きたいと言っていたが、明日にしようが無理に連れて帰った。それが原因かもしれないと、妻。

本人に「買い物に行こうか」と問いかけると、うなずく。一緒にタクシーに乗り、店まで行くが、本人は降りようとせず、結局そのまま自宅

に帰る。本人は、おとなしくこたつに入る。この間、ずっと黙ったままである。何かあったら支援センターに連絡するよう伝え、帰ってくる。

午後8時、妻より電話。本人はうつらうつらしたままで、2階に上がって寝ようとしなないという。安定剤を飲んだら眠くなると説明し、今日は1階で寝かせてあげてはどうか、同じような状態が続くなら、専門医に診てもらうことも考えたほうがよいのではないかと伝え、妻も同意する。

1月16日

状態確認のため、訪問する。本人は状態も落ち着き、ふだんどおりに過ごしている。妻は、支援センターへ電話をしたら、すぐに訪問してくれたことを嬉しく感じているようで、「安心しました。今後は、笑顔で楽しく過ごそうと思っています」と何度も繰り返し話す。妻の表情が明るくなっており、妻自身も精神的に落ち着いてきたように感じ、1~2週間様子を見ることとした。しかし、なぜ、急に妻の考え方や表情が変わったのか。連絡を受けて支援センターが駆けつけるのは今回が初めてではない。なぜだろうと考えるが、答は見つからなかった。

ケース検討会

奥川 Tさんが皆さんに検討してもらいたいことはどんな点ですか。

Tさん 当初、移送サービスの件などについて、奥さんに何度説明をしても理解してもらえませんでした。理解力が乏しいのではないかと

思うのですが、そういう方にどうかかわればいいのか。それと、後半、奥さんがパニックになったときに私もパニック状態になってしまったという反省があります。そういうときに、どう対応すればよかったのかという点についてアドバイスをいただければと思います。

奥川 Tさんは実務経験はどのくらいですか。

Tさん 大学を出て1年半ほどです。

奥川 じゃあ、このクライアントは本当に働き始めてすぐにかかわったケースなんですね。今日はその点にも留意して進めていきましょう。では、このクライアントについて、Tさんからもう少し情報を聞き出してみてください。

発言 経済的な状況についてももう少し詳しく教えてください。

Tさん 収入は、国民年金と自転車を預かる仕事と内職の3つで生計を立てていらっしゃいます。ただ、合計で1カ月いくらかあるのかはわかりません。貯蓄については、奥さんは「あります」とおっしゃっていましたが、どのくらいあるのかは確認できていません。

奥川 経済的な背景は大事な情報です。1カ月の収入と貯蓄額までは情報が取れなかったということですが、初回面接でのクライアントの台詞のなかにも、経済について突っ込んで聞くチャンスがありますね。どこでしょう。

発言 「将来は家を持って老人ホームに入る」という部分で、まとまったお金がいると思うので、「蓄えなんかもいくらかしていらっしゃいますか」と聞けたんじゃないかと思います。

奥川 そうですね。「老人ホームに入るつもり

だ」と相手が言ったら、まずどういうことを確かめる必要がありますか。

Tさん 当時は特養ホームに入るには待機が必要な状況だったので、そのことを情報としてお話ししましたが……。

奥川 そうでしたね。でも、最初に相手が「施設に入るつもりだ」と切り出してきたら、聞かなくてはいけないことが二つあります。まず、こちらで特養と決めつけるのではなく、相手がどういう施設をイメージしているのかを聞くことです。それから、いつ頃、どういう状態になったら施設に入るつもりなのか、その2点を確かめることが大切です。

それを聞くと、老人ホームについての奥さんの知識とか、お金がどのくらいかかると認識しているのか、また具体的にどんな準備をしているのかといったことがわかりますよね。もしかしたら、ただ漠然と将来は老人ホームに入りたいと思っているだけなのかもしれない。反対に、ある程度調べて、これだけの金額が必要だと計算しているとしたら、調査能力があって自分の将来設計をきちんと立てることができる、とその方の能力を判断できますよね。こうして、一つの情報からでも、いろいろなことが把握できるんです。

妻は本当に理解力がないのか

発言 奥さんは通院の介助をしきりに求めています。なぜ最初から自分で通院介助しようとしなかったのでしょうか。

Tさん お店を閉めないといけなくなるからで

す。「お客さんに迷惑がかかるから、お店は閉めたくない」とおっしゃっていました。お店を閉めたくないから、私の代わりにだれか安全に受診ができるように付き添ってほしい。だからヘルパーさんに通院介助をお願いしたいということだと思います。

奥川 Tさんは今答えていて、この奥さんをどういう人だと思いましたか。お客さんに迷惑がかかるから店を閉めたくない。だから、私の代わりに主人を安全に連れていってくれる人が必要だったと、そう答えたんですね。この奥さんて、どんな人ですか。

Tさん ちゃんと考えている――。

奥川 そう。彼女はちゃんと考えていますね。それが一つわかりました。次の質問をどうぞ。



発言 電話の件についてですが、民生委員さんが説明に行ったときはお断りされましたが、保健婦さんが行ったときには、付けるとおっしゃっています。そういう点では、この奥さんはきちんとした説明があれば理解できる方なのかなという感じがしたのですが、そのあたりはいか

がでしょう。

Tさん この時点では、私はたぶん理解力に欠けているという判断をしていたと思います。

奥川 ちょっと混乱していますね。今のご質問は、保健婦さんが、権利は町のものだから電話を設置するときの費用はかからない。毎月の基本料金と通話料金だけを払えばいいんですよと言ったら、奥さんは納得して、最初は断った電話を入れると言ったんですね。

Tさん そんなに安いんだったら入れますと。

奥川 その奥さんの理解力に対してどのように判断されますかと聞かれたんです。

Tさん (今気がついたというように) はあ。理解されたから電話を入れたんですね。

奥川 そう、この奥さんは理解力はあるんですよ。私は今、Tさんに質問の主旨が伝わっていなかったから、同じことを言い換えて質問しました。すると、Tさんは「はあ」と納得しましたね。これは、クライアントと対するときも同じです。相手にもう一回考えてもらいたいときに、反射は有効な技法の一つです。

角度を変えて見る

発言 兄妹や近隣との関係について、何か知ってらっしゃることがあったら教えてください。

Tさん ご本人には、わりと近くに住んでいる妹さんが一人いらっしゃるのですが、昔から疎遠だったようです。ただ、今回のように入院というようなことがあると、来てはくれます。そういう関係のようです。近隣からは、ちょっと風変わりな夫婦と思われるようです。区長

さんや民生委員がいろいろと注意をしても聞き入れないようです。

奥川 ここも、一つの情報から何を読みとるか、別の見方ができないかという場面ですね。民生委員や区長さんがせっかく親切で言ってるのに、全然聞かない。そういう状態を援助者側がどう見るかということです。Tさんは、そういう話を聞いてどう思いましたか。

Tさん なぜ、注意されたことを何もしないのだろうと思いました。

奥川 Tさんはまだ若いし、とても素直なんです。だけど、ちょっと角度を変えるとどういう見方ができるか、聞いてみましょう。どなたかおっしゃってください。

発言 区長や民生委員といえば、地域のなかではいわゆる有力者の立場です。その方たちが生活環境が不衛生だからきれいにしたらどうかと助言しているのを聞かないというのは、かなりのポリシーをもっていらっしゃるのかな、と思ったりします。

奥川 そうですね。自分の考え方を強くもっている人なのかなという見方もできる。もしかしたら、この人たちはすごく強いのかも。民生委員が言うように、そんなに不衛生ですか。

Tさん 私はそう感じました。

奥川 本人たちにとってはどうでしょう。

Tさん ずっとそういうところで生活されているから……。

奥川 世間の水準からすると汚いということですか。

Tさん そうです。

発言 もう一つ、視覚障害も関係していないでしょうか。日常生活には支障がない程度だということですが、細かい埃などは見えないから気にならないということもあるのではないのでしょうか。だから掃除をする気にならないのかな、と少し思ったのですが。

奥川 そういう可能性もありますね。だから、民生委員に言われても、掃除をする必要性を感じないのかもしれない。このように、こちらの物差しで考えるニーズと、クライアントが感じているニーズが違うということはよくあります。そういうことを踏まえると、6月4日のカンファレンスで「文化的な生活をしてもらえるよう援助していく」という目標を立てたのは？

Tさん こっちの押しつけ。

奥川 そう。私たちはよかれと思って勧めた。ところが向こうのフェルトニーズは違う。奥さんにもニーズはあるんです。だけどこちらが考えているニーズと、奥さんが一生懸命言っているのとは違う。

Tさん 私は、こっちの言っていることが奥さんにわかってもらえないと思っていたけれど、私のほうが奥さんの気持ちを理解できていなかった……。

奥川 そう、そこに気がつくことが大事なんです。まずは、クライアントがどんなふうに感じているのか、相手の気持ちや考え方を聞くことが大事です。そして、自分たちの考えはいちばん最後に情報として提供する。奥さんが考えていらっしゃる方法をとると、このようになることが考えられますよ、と。

さあ、ここまでのやりとりで、Tさんが最初に検討したいとおっしゃっていた部分が大いぶ明らかになってきましたね。どうですか。

Tさん はい。奥さんは仕事に対して責任感もあるし、物事を理解する力もあります。

奥川 そう。それが、こちらの思いとズレてしまったんですよね。

問題の中核は何か

Tさん はい。ただ、奥さんに理解力があることをわかって対応したとしても、こちらが説明したときに返ってくる反応は同じだったかもしれないという気がします。

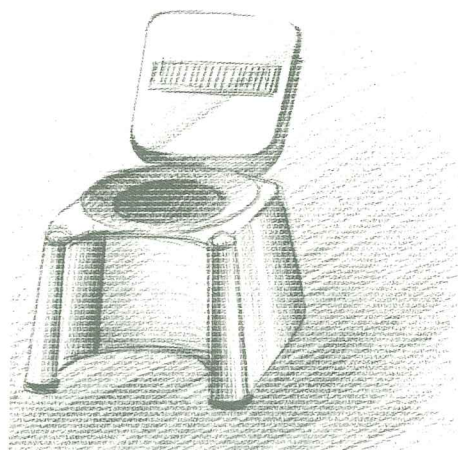
奥川 なかなかいいセンスしてますよ。こっちが一生懸命奥さんの気持ちを理解して、相手にわかるように説明しても奥さんの返事は同じだったろう。これは、問題の中核、ニーズの発生源をつかまえていたかどうかということです。なぜ奥さんの返答が同じになるのか。それは根本のところをつかまえていないからなんです。では、この奥さんの行動は何から発生しているのか。その点はどうですか。

Tさん まだわかりません。

奥川 奥さんとニーズがすれ違ってしまったのは、主に何に関するものでしたか。

Tさん 家の増築と通院介助の件です。

奥川 そう、つまり奥さんはお金を出すことに対してすごくこだわりがありますよね。でも、結局はタクシーで連れて行くし、ポータブルトイレも必要だと思ったら買う。自分がきちんと納得すれば、必要なお金は使う人なんですよ



ね。反対に、2、3年で老人ホームに入りたいという気持ちがあるから、増築の話のように納得がいかなければ、こちらがいくらよかれと思って勤めても全然受け入れない。自分で納得しないとまったく返事をしないでしょ。そういうことがこの奥さんの行動の核にあるな、とつかめるかどうかなんです。そこをきっちりと理解して、奥さんとの間で共通認識をつくっていかないと話が進まないんです。

Tさん そういう把握の仕方はできませんでした。

奥川 そうですね。最初にズレてしまったから、奥さんのことを「理解力が乏しく自分本位の人」ととらえてしまった。でも、5月21日など、タクシーを利用して自分で通院を介助していますよね。しかも、店のほうはお客さんに事情を話して勝手に開けてもらうように配慮している。これはすごい力ですよ。

なぜ妻の気持ちが変わったのか

奥川 次に、もう一つの課題をみていきましょう。もう一度言っていたいただけますか。

Tさん 後半部分で、ご主人の状態がおかしくなって奥さんがパニックになったときに、自分もパニック状態になってしまいました。もっときちんとした対応方法があったのではないかと思うのですが……。

奥川 当時、プロ1年生だったTさんはそう思っています。皆さん、助言してあげてください。

発言 パニックが防げたかどうかは別として、奥さんからTさんのところへ電話があったということは、少なくとも信頼関係が築けていたということだと思います。

奥川 そう、ここで奥さんの対応ががらっと変わっていますね。それまでずっとすれ違いながらやってきたけれど、奥さんに余裕がなくなった。そうすると「ヘルプミー」と必ず言ってくるでしょう。それは、今おっしゃってくださったように、Tさんを信頼し始めた。そういうことですよね。

Tさん 困ったから頼ってきているなという感覚はすごく強くもちましたが、それが信頼だというふうには思えませんでした。

奥川 3月16日のところに書いてありますね。状態確認のために訪問すると、妻は支援センターへ電話をしたら訪問してくれたことをとても嬉しく感じているようだった。しかし、なぜ急に妻の考え方や表情が変わったのかわからない。この答は見つかっていません。皆さん答を差し上げてください。

発言 ご主人が2階に上がって寝ようとしないうのをどうしたらいいかということに対するアドバイスや、専門医に見せたほうがいいですよと

いう助言が奥さんの心にピッタリと沿った。

奥川 そう。

Tさん 通じ合えた……。

奥川 そうです。それまでは、さっきまでみてきたように、押しつけになっていたから奥さんに入っていかなかった。でも、ここでは奥さんをちゃんとサポートしていたんです。そうすると相手は表情が変わるでしょう。これが相互交流ということです。何か今までと違ってかわいい奥さんになっていませんか。

Tさん 「あなたが来てくれて安心した」ってすごい笑顔で言われました。初めてでした。

奥川 それは、Tさんも一緒にパニックになって、奥さんと共振して同じ次元に立ったからでしょうね。それで、奥さんと気持ちが通い合った。これが、一緒にパニックにならないで奥さんの気持をほぐせるようになると、本当のプロフェッショナルです。それはこれから力をつけていけばいいんです。

最後にTさん、今日の感想をどうぞ。

Tさん 今回の事例検討で、自分のなかに足りないものがたくさんあるということがわかりました。このケースは、ソーシャルワーカーという専門職のかかわりではなく、私という人間がかかわっていたのかなと思いました。

奥川 それでも相手の信頼を勝ち取ったじゃない。ちゃんと援助できているんですよ。ただ、素顔の自分を使えるのは若いうちの特権だから(笑)、それが通用する間に知識・技術を身につけましょうね。

Tさん はい。どうもありがとうございました。