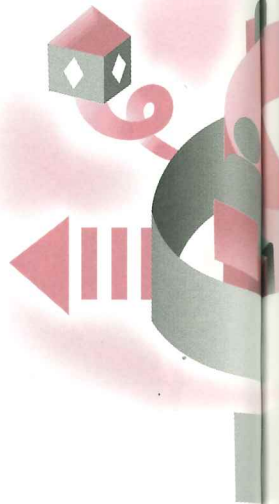


# 飲酒癖のある気性の荒い ひとり暮らし高齢者を どうサポートするか



## 事例提出者

N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

### クライアント

Wさん 男性、昭和9年生まれ

- ・48歳のとき、作事中に脳梗塞が発症し、右麻痺が残る（身体障害者手帳2級所持）。平成11年9月、台風による被害を受ける。その後、奥さんと娘さんが出て行き、独居となる。
- ・親戚・近隣とも折り合いが悪く、時おり友人に会いに行くぐらい。来客はほとんどない。
- ・本人は、「親戚はあてにしたくない。サービスを利用しながら何とか自宅で過ごしたい」と希望している。

## 援助経過

### ①紹介経路

平成11年12月5日

本人より、当センターに電話で相談がある。

「私は、障害がありながら独居生活をしている。

掃除、洗濯干し、灯油運びをするのに骨が折れる。支援をお願いしたい」とのことであった。

### ②初回面接（訪問）

平成11年12月7日

事例提出者が本人宅にうかがう。インターホンを押すと、居室のある2階からゆっくりと伝い歩きをし、玄関に出てくる。赤ら顔（少し酔った様子）だったが、丁寧に「どうかよろしく」と数回言う。本人の話は次の通り、

- ・私は片麻痺を抱えながら何とか独居生活を続けている。
- ・平成11年9月の台風後、家族関係がこじれ、親類、近隣とも折り合いが悪く、頼りにできる者もない。
- ・障害年金8万/月、労災補償金13万/月を受給しているが、雨漏りの修理、生活福祉資金貸付けの返済に充てている。
- ・片腕、片足では、拭き掃除が十分できない。洗濯物も皺が十分伸ばせず、重い物も干せない。これからストーブを使用するにも、灯油を運ぶのに不自由な思いをすることがある。
- ・私は実の親の顔を知らずに養子にいき、その



スーパーヴァイザー・奥川幸子氏を招いて開かれた事例検討会の模様を紹介します。(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)

後、人に迷惑をかけずに育った。カバン屋を営んだり、タクシーの運転手をして暮らしてきた。

この日、要介護認定の申請を行う。

### ③援助経過

#### 平成12年3月初旬

要介護認定結果が出る(要支援)。居宅介護支援事業所は、当支援センターと同法人の事業所を選定される。

#### 4月5日

本日より週2回訪問介護を利用開始(訪問介護事業所は当センターと同法人)。援助内容は買い物と掃除である。

#### 6月18日

訪問介護事業所に苦情がある。主任ヘルパーが訪問し、詳しく聞く。苦情の内容は以下のとおり。

- ・訪問時間の10分前には来い。
- ・訪問に来るヘルパーが変わり過ぎる。そのたびに説明が要り、自分も気を遣う。
- ・どうして介護保険では、1時間59分という半端な訪問の時間になるのか。

- ・1級ヘルパーの資格とはどういうものか。

#### 6月19日

訪問介護事業所の責任者と事例提出者が訪問し、苦情の件を話し合う。ホームヘルプの派遣に工夫をすること、訪問介護の利用時間の考え方について資料を交え説明し、納得してもらう。

#### 7月3日

本人より当センターに電話があり、「台風で仕切りのなくなった居間と居室の間をアコーディオンカーテンで仕切りたいがどうだろうか」とのこと。様子を確認するため、事例提出者が訪問する。介護保険を利用し、住宅改修をしたいとの希望あり。2階の手すり設置、居間と居室をアコーディオンカーテンで仕切る、1階の床の張り替え、の3点。

#### 7月11日

- 本人より、訪問介護事業所に苦情の電話あり。詳細を聞くため、訪問介護事業所責任者、担当ヘルパーが本人宅をうかがう。本人、かなり酔っている。苦情の内容は以下のとおり。
- ・公用車の看板を下げろ。白や黒の車で来るな。できないのなら、自分が車を買って渡し

てやる。

- ・電話を受ける職員の態度が悪い。教育のできていない者を電話の担当にするな。

#### 7月12日

事例提出者が、住宅改修の件について説明のために訪問。行政の介護保険課の見解——もともと開き戸であったものを再度開き戸にするのは、インテリアの趣向が強く、介護保険適当は難しい——を伝える。

本人より、自分が時々通っている温泉にあるアコーディオンカーテンを見てもらえれば様子がわかる、とのこと。支援センター業務では同行できないので、相談業務ではなく、仕事を離れた一個人として勉強のためだったら同行させてもらう、と約束する。

#### 7月13日

本人が昨日言っていたアコーディオンカーテンを見学するため、同行する。

#### 7月23日

夕方、アコーディオンカーテンの件につき、行政の見解を伝えるため訪問する。かなり酔っている様子。いつものように苦情がある。

- ・電話の保留音が気に入らない。
- ・訪問時間が短い。
- 一応、苦情は聞いておき、以下の行政の見解を伝える。
- ・アコーディオンカーテンで吊り下げ式のもの是不安定である。また、カーテンを付けても頻繁に使わなくては、「介護のため」という介護保険下の住宅改修の主旨から外れてしまう。これに対し本人は、「外の扉を開けたときに、

中の部屋が丸見えになってしまう。冬は仕切りがないと暖房が効かない」と興奮気味に話す。だが、最終的には、介護保険課に判断を委ねることを了承。職場に戻り、上司に報告。

その30分後、本人よりかなり酔った様子で当センターに電話があり、「今日ヘルパーが来たが、夕食を食べようと思ったら井がない。どこにやったのだ」とのこと。担当ヘルパーに連絡を取るも不在。上司と相談し、担当ヘルパーに連絡が取れるまで、事例提出者が本人宅にうかがい実状を把握することとし、再び訪問する。

現場を見せてもらおうと台所に上がらせてもらう。本人はかなり興奮しており、暴言、威嚇行為がある。

その後、担当ヘルパーより連絡が入り、井物は食器棚にしまっている（いつもは水切りかごに入れている）旨を本人に伝える。食器を確認させてもらおうとするも、「今日はいい。帰れ」とのこと。明日うかがう約束をし、辞去する。

#### 7月24日

担当ヘルパーと同行訪問し、井の所在を確認する。

#### 7月25日

介護保険課より電話。本人より、「現在契約している訪問介護事業所には、今後来てもらわなくてよい」との連絡があったとのこと。

これを受け、当法人で検討を行い、契約以外のサービスを執拗に要求することや、サービス従事者に危害が及ぶ危険性があるため、契約書の規定に基づき、行政立ち会いのもと、訪問介護及び居宅介護支援の利用契約を解除する。

\*

その後、事例提出者は、Wさん宅の近くに寄った時、近所の方と話をするなどして、本人がとりあえず無事に生活していることを確認している。冷却期間が必要と考え、訪問はまだしていない。今後、しかるべき時期がきたら、またかわりをもちたいと思っているが、どうすればきちんとした援助をすることができるのか、自分のなかで明確な解答がないまま現在に至っている。

## ケース検討会

**奥川** Nさんがいま一番引っかかっていることはどんな点ですか。

**Nさん** 一つは、今後もう一度かわりをもちたいと思っているのですが、Wさんにどうやってアプローチすればいいのかがわかりません。もう一つは、このケースは別のケアマネジャーが担当しているのですが、在宅介護支援センターのほうがかかわりが長く、関係ができていているという状況があります。そういう場合、誰がコーディネーターになるべきなのか。この2点についてご検討いただければと思います。

**奥川** では、このクライアントの置かれている状況や、これまでの援助経過について、もう少し明らかにしておきたいことをNさんから引き出してみてください。

**発言** ご本人の医療面に関する情報をおうかがいしたいのですが。

**Nさん** 主治医の話では、お酒を飲んでいる時



間は長いですが、依存症というほどではなく、生活習慣を改めたほうがいいのかという程度のものでしょう。内臓疾患は特になく、高血圧の薬が出ているくらいです。

**発言** お酒を飲むと暴言を吐くということですが、いつ頃からそうなったのでしょうか。

**Nさん** いつ頃からなのかはつかめていません。ただ、台風で自宅が被害を受け、その後、奥さんが出て行ってからは、確実に酒量は増えたようです。

**発言** お酒は毎日、朝から晩まで飲み続けなのですか。

**Nさん** 朝起きてから昼頃までは飲んでいないようです。その間に外出して買い物などの用事をしていきます。外から帰って、昼頃から飲み始め、寝るまで飲んでいきます。ただ、お酒を飲んだときは車の運転をしないなど、常識的なことはわりとわきまえていらっやいます。

**発言** 飲んでいないときの性格はわかりますか。

**Nさん** そうですね、ちょっときつい言い方かもしれませんが、人の足元を見るというか、少し裏表のある方かもしれません。初対面の相手には丁寧に対応するのですが、自分にとっての

利用価値がわかると、急に態度が変わるようなところがあります。

**発言** 台風の後、奥さんと娘さんが家を出ていますが、これはどんな理由からでしょうか。

**Nさん** 近所の方にかがった話では、家が被害を受けたことで、ご本人がかなり自暴自棄になって、いろいろなことにやる気を失ってしまったようなんです。それで、この人とは一緒にやっていけないというようなことで、出て行かれたという話をうかがっています。

**発言** 家はどの程度被害を受けたのですか。

**Nさん** 本格的に修理をしようすると数百万かかるそうですが、住むだけならば屋根の瓦の一部を補修し、割れた窓ガラスを取り替え、風が吹き込んで荒れた居室を片付ければ大丈夫です。Wさん自身は、最低限住みつけられる程度しか補修するつもりはないようです。

**発言** ご夫婦は離婚されたのですか。

**Nさん** いえ、籍は抜いていません。ご本人は、奥さんや娘さんがどこにいるのかはご存じありません。もう一人の娘さんが隣の市に嫁いでらっしゃるので、おそらくそこにいるのではないかと考えていらっしゃるようです。

## 情報を意味づける

**発言** Wさんの生育歴についておうかがいします。養子になった家を中学卒業後出てしまったということですが、養父母との関係はどのようなものだったのでしょうか。

**Nさん** そのあたりについては、ご本人はふれられたくないようです。いちど聞いてみたこと

があるのですが、「養父母を捨てて出てきたんじゃない」と言ったきり、詳しくは話してくれませんでした。

**発言** 48歳のときに仕事中に脳梗塞が発症したということですが、どんなお仕事をされていたのですか。

**Nさん** 脳梗塞が発症したときは土木工事の工事員だったそうです。その前は、カバン屋を経営したり、タクシーの運転手をしていたということです。仕事のことについては、こんなふうにしてきたんだ、一生懸命誰にも迷惑をかけずやってきたんだと、いろいろと話してくれます。

**奥川** 親の愛情をどう受けたかは自我形成に影響を与えるので、本当は大事な情報なんです。さきほどNさんが説明してくださった、Wさんの性格にもかかわってくる部分です。だけど、Wさんはその時期のことについては話したがない。一方で、家を出て働きだしてからのことはこと細かに話をする。この2つの情報から、Wさんが自分の人生のどのあたりを肯定的にとらえているのかがわかりますね。

**発言** 48歳で倒れてからは、どうやって生計を維持してきたのですか。

**Nさん** はっきりとは確かめていませんが、障害年金と労災の補償金などで生計を立てていたのだと思います。

**発言** ご自宅は持ち家ですか。

**Nさん** 一軒家ではあるのですが、持ち家かどうかは確認できていません。

**奥川** 今の質問はどういう意図でされたのですか。



**発言** 経済に関する情報をもう少しはっきりさせたかったのと、台風によってWさんが失ったものの大きさについて知りたいと思いました。

**奥川** どちらも大事な点ですね。特に後者については重要な視点です。Wさんは、台風によって家が被害を受けたことで自暴自棄になり、その結果奥さんと娘は愛想をつかして出て行ってしまった。家が被害を受けるという「対象喪失経験」が、Wさんにとってどれだけ大きな打撃だったのか、本人が生きるうえでの意味をつかむことが大切です。情報というのは、意味づけされたものでないと使えないんです。それも、こっちが勝手にこうだろうな、と意味づけるのではなく、本人の生きている世界、本人のリアリティのなかでどんな意味をもっているのか、そういう情報の取り方をすることが大切です。

**Nさん** 具体的にはどんなふうに聞けばいいのでしょうか。

**奥川** 話の流れのなかで、自然に聞ければ一番いいですね。たとえば、Wさんは仕事のことにいろいろと話してくださる方です。そ

うしたら、その途中で「じゃあ、この家も一生懸命働いてお建てになったんですね」と聞けますよね。

**Nさん** なるほど。

**奥川** Wさんに限らず、多くのクライアントは、自分が誇りに思っている事柄については、自慢も含めてたくさん話してください。そういうときがチャンスなんです。「本当によくやってこられたんですね」と相手を認めながら、こちらが必要としている情報を引き出していく。基本的にこちらに聞いてほしいと思っている話題ですから、いろいろな情報をいただけますよ。

### 誰がコーディネーターを 務めるべきなのか

**奥川** ここまでのやり取りで、クライアントを取り巻く状況については、ある程度見えてきました。では、ここからはNさんが抱えている問題意識に沿って検討していきましょう。一つは、誰がコーディネーターになるべきなのかということでしたね。

**Nさん** はい、そうです。

**奥川** エコマップを書いていただくと、状況がより見やすくなるかもしれません。

**発言** ケアマネジャーとNさんの関係を教えてください。

**Nさん** 私自身は、実務経験が足りないのも、まだ介護支援専門員をとっていません。そういう理由もあって、うちの法人が居宅介護支援事業所を立ち上げたときに、別の方がWさんの担

当ケアマネジャーになっています。

**発言** エコマップによると、ケアマネジャーの方よりもNさんのほうがご本人との関係は深いようですね。

**Nさん** はい。数カ月の違いですが、私のほうが早くからお付き合いしていますので。

**奥川** こういう状況のとき、誰がコーディネーターになればいいのか。皆さんはどう思いますか。

**発言** やはり契約を交わしている以上、ケアマネジャーがコーディネートすべきではないかと思えます。

**奥川** Nさんはどう思いますか。

**Nさん** 本当ならケアマネジャーの方に中心になっていただけたほうが良いと思うのですが、介護保険施行直後の混乱のなかで、まだ十分なかかわりをもていらっしやらないので、全部をお任せするのは少し厳しいかなと感じています。

**奥川** 教科書的にいえば、居宅介護支援の契約ではケアマネジャーが担当することになってい

ますから、ケアマネジャーがやるべきなんです。しかし、このケースの場合、Wさんとの関係性を考えれば、Nさんがコーディネートしていいですよ。ただ、その場合、ポジショニングをしっかりとっておかなければいけません。当然、ケアマネジャーとも話をし、法人内でも理解を得ておく必要があります。そして、将来的にケアマネジャーとWさんの関係がしっかりとでき、コーディネートを委ねてもいいと思えたらバトンタッチすればいいんです。これがチームで行う仕事の進め方です。クライアントの福利を考えれば、コーディネーターは職制で決めるのではなく、いちばん関係がとれている人がやるのが鉄則です。

**Nさん** それを聞いて安心しました。

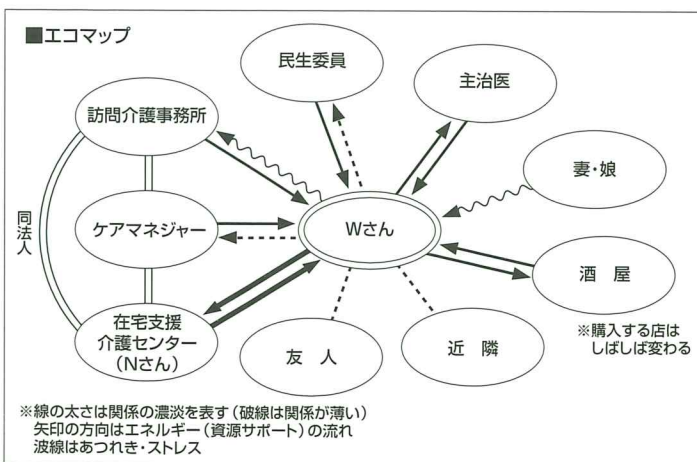
## どうやってアプローチすればいいのか

**奥川** では、もう一つの課題、今後Wさんにアプローチしていく際の方法や留意点について検討していきましょう。皆さん、いかがでしょう。

**発言** Wさんは午前中はお酒を飲まないという

ことなので、午前中に訪問してご本人と話をしてはいかがでしょう。それと、やはり奥さんからもお話をうかがう必要があるのではないかと感じました。ご本人は奥さんがどこにいらっしやるかご存知ないということですが、調べるのはそう難しくないような気がするのですが。

**奥川** Nさん、いかがですか。



**Nさん** これまでは、ご本人の意思優先ということで、指定された時間に訪問していたのですが、たしかにおっしゃるとおりだと思いますので、今後は午前中に訪問するよう徹底したいと思います。

**奥川** その点はいいですね。では、もう一つの、奥さんと話をするという点はどうでしょう。

**Nさん** 奥さんとはまだお話をしたことがないので、必要かなと思いました。

**奥川** そのとき、必ずご本人に了解を得なければいけませんよ。相談援助職のなかには、横着をして本人を抜かして他の人から情報を得ようとする人もいますが、事はWさんのプライベートに関する情報なので、エチケットからいってもそのやり方は失礼に当たります。よほどの危機的状況や、本人が人事不省に陥っているのなら別ですが、Wさんはしっかりと話ができる方です。こういう場合は、あくまでも本人中心でいかなければなりません。

**Nさん** はい、わかりました。

**奥川** 他に気になっていることはありますか。

**Nさん** Wさんは時々暴言を吐いたりすることがあります。今後かかわっていく際に、どんな点に注意したらいいのか、アドバイスをいただければと思います。

**奥川** その点については、まずWさんの他者との関係の取り方についてみていきましょか。エコマップにはWさんを取り巻く方がいろいろと登場していますが、Nさん以外の方たちとWさんはどんなかかわりをもっていますか。何か特徴のようなものはありますか。

**Nさん** 毎日お酒を飲む方なので、酒屋さんに頻繁に行かれるのですが、その合うところがないのか、しょっちゅう店を変えています。

**奥川** なるほど。Wさんはヘルパーに対してもひっきりなしに苦情を言っていますね。

**Nさん** はい。4月にサービスが始まって、最初はそれほど頻繁ではなかったのですが、少し経ってからは、毎日のように苦情の電話がかかってきました。ヘルパーに事情を聞くと、ちょっとした行き違いはあったようです。

**奥川** なるほど。酒屋さんとヘルパーとの関係から、Wさんの人との付き合い方のパターンがなんとなく見えてきませんか。

お酒もヘルパーも、Wさんにとっては非常に身近な、日常のなかになくはならないものです。ところが、関係ができ始める頃にちょっとした意に沿わないことがあると——酒屋さんについては具体的な情報はありませんが——感情を爆発させて関係を絶ってしまう。そういう推測ができますね。

**Nさん** なるほど。そういう考え方はしませんでした。

**奥川** これはまだ確かめたわけではないので、あくまでも推測の段階ですよ。ただ、ここではこういう仮説を立てて、Nさんへの暴言について考えてみましょう。7月23日に「本人はかなり興奮しており、暴言、威嚇行為あり」とありますが、もう少し詳しく状況を説明していただけますか。

**Nさん** 電話を受けて訪問すると、「夕食を食べようと思ったら、いつものところに丼がない。



きっとヘルパーがどこかへ隠したに違いない。ヘルパーに文句を言ってやるから自宅へ連れていけ」とおっしゃるので、「それはできません」とお断りしたんです。

**奥II** 当然ですね。

**Nさん** そうしたら、暴力的な威嚇行為がありました。

**奥II** なぜ、これまでいろいろとしてくださっていたNさんに対して、そんな威嚇をしたのだと思いますか。

**Nさん** 今まで多少の無理を言っても応えてくれていたのに、裏切られたという気持ちをもたれたのかもしれない。

**奥II** そうですね。WさんにとってNさんは、呼べば必ず来てくれる存在だった。苦情対応だけでなく、アコーディオンカーテンを見るときなど、「勉強のため」といって一個人として同行したりしています。そうしたことの積み重ねのなかで、いつのまにかWさんのなかでは、「呼べば来るヤツ。何でもいうことをきくヤツ」になってしまっていたんですね。ところが、この日は「ヘルパーの家に連れて行け」と言っても拒絶された。それで逆上しちゃったわけでしょう。

**Nさん** はい。事例を書いていて私も気づきました。

**奥II** さっきみた酒屋さんやヘルパーとの関係の壊し方と似ていませんか。

**Nさん** はい。同じパターンだと思います。

**奥II** では、今後Wさんとのお付き合いが再び始まったとき、どういう点に留意していけばいいでしょう。

**Nさん** 何でも相手のいいなりになるのではなくて、毅然とした態度で臨む――。

**奥II** そう。契約をきちっとして、「自分の仕事はこの範囲です。こういうことがあったら、次からは来ません」と言っているんです。それはヘルパーの事業所にしても同じです。ただ、そのときに、Nさんが媒介者としての対人援助職者の役割をきちっと果たすためには、ヘルパー事業者に、「Wさんはこういう方なので、こういう点に留意するといいいですよ」とか、なぜWさんはこの苦情を言ってきているのか、どう受け止めればいいのかといったことをきちんと説明してあげられることが大切です。

**Nさん** はい。やってみます。

**奥II** Nさんは、Wさんに威嚇されても、かわりをもとうという気持ちを失っていません。これは立派なワーカー魂です。これから技術をきちっと身に付ければ、素晴らしいソーシャルワーカーになれますよ。

今は、気になりつつも訪問できない状況ですが、民生委員や保健所などと協力してケース発見の仕組みを作っておくといいでしょうね。何かあったときに自分のところに連絡がくるようにしておいて、次にかかわったときはきちっと仕切り直しする。できますよね。

**Nさん** はい。おかげさまでだいぶスッキリしました。またWさんのところに訪問できるようになったら、自分のポジショニングを考えながら、約束をきちんと交わし、しっかりと援助していきたいと思います。今日はありがとうございました。