

# 援助過程に 専門性を実感できなかった 事例を振り返る



## 事例提出者

Sさん・医療ソーシャルワーカー (MSW)

## 事例の概要

Gさん、女性、73歳

疾患名：心気神経症、自律神経失調症、神経性頻尿

家族構成：本来は親子3人の世帯であるが、現在夫は当院併設の介護老人保健施設に入所しており、同居人は娘のみ。

## 生活歴

Gさんは4男2女の4番目として生まれる。母親は本人が5歳のときに病死。現在、きょうだいはずべて亡くなっている。

戦前、一家で満州へ渡る。終戦後、日本に引き上げ、兄と一緒に行商をして生計を立てる。その後、温泉旅館の仲居として働き、その間に結婚する(30歳ごろ)。34歳で長女を出産。

夫は大工をしていたが、収入はさほど多くなく、Gさんは家計を助けるために働きづめの人生であった。現在でも体調のよい週末などは、近所の食堂を手伝っている。

## 娘について

娘は21歳のとき親の反対を押し切り結婚するが、3カ月で離婚(理由は不明)。離婚が原因で精神疾患(躁鬱)を患う(娘より聞き取り)。1年半の入院を経て退院するが、またいつか再発するのではないかと不安を抱えたまま毎日の生活を送っている。

## 援助過程

### ・紹介経路

7月8日午前。併設老健のソーシャルワーカー(SW)より相談あり。娘から電話があり、「いま交通事故の交渉がこじれており精神的に参っている。保険会社や相手から毎日電話がかかってくる。その対応だけでも大変で、とても母まで気が回らない。母も自律神経失調症の症状がひどくなっているようなので、何とか入院か入所できないか」との訴えがあり、母親がいまから外来受診するとのこと。

### ・事前情報(老健SWから)

娘は先月2度交通事故を起こし、2回目の事故の交渉が思うようにならず、それが心労にな



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、誌面の都合及びプライバシー保護の観点から、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)

っている。

母親（Gさん）は心療内科に通院している。介護保険は未申請。サービス等の利用歴もなし。ADLは自立しているが、娘の話によると頻尿（1時間に15～20回）が問題である。できれば即日入院を希望している。

#### ・援助経過

7月8日 午後

外来受診時に同席（ただし、Gさんとは言葉は交わさなかった）。この時のGさんの様子は、視線はキョロキョロとして落ち着かず、主治医からの質問に対しても自分の訴えを繰り返すのみ。とにかくいまの自分の状況を誰かにわかってほしいといった様子で、ただ訴えを繰り返す。精査・療養目的で即日入院決定となった（主治医より約1カ月の入院見込みと説明）。この時点で主治医より、今後の生活支援や心理的問題解決への援助介入の依頼があった。入院後、少し状態が落ち着いてから面接をしたほうがよいと考える。

7月14日

相談室にて娘と面談。夕刻、主治医による検

査結果の説明後に、娘より「お話ししたいことがある」との面談依頼の連絡を病棟ナースから受け、個人面接を行う。

娘は事故の交渉が心労となっており、この状態で母親と一緒に生活していると辛かった精神科の入院当時にまた戻ってしまいそうだと訴え、入院延長を申し出られた。しかし、面接を進めていくうちに、すでに事故の交渉は終了していることがわかる。この時点で、今後の援助を行う上で娘と母親の親子関係や現在までの生活状況を知る必要性を感じたため、娘にGさんとの面接の了承を得る。（逐語録参照）

7月17日

相談室にてGさんと面接。お互いに自己紹介の後、面接を開始する。入院当初よりはいくらか落ち着きがあり、眠れない等の訴えはあるものの顔色はよく、情緒的には安定してきているように感じられた。

面接が経過するうちに、Gさんの話す内容は、SWの予測とは異なった展開となる。面接後半、Gさんは自分の考えに基づいて今後の方向性を打ち出し始めた。「娘ももう大人だし、私

も不憫なばかりに口を出しすぎている。少し離れて暮らそうかと考え始めている。そのために必要なサービスを教えてほしい」ということになった。娘にもその意向を伝えるために、3人で面接することを提案、Gさんも了承する。(逐語録参照)

7月26日

相談室にて娘、本人と面接。SWとしては、

#### 〈逐語録〉

◆7月14日、娘と相談室にて

SW「こんにちは、相談員のSです。先日入院の日に外来診察室でお会いしましたね。よろしく願います」

娘「はい。こちらこそよろしく願います。今日は母の介護保険のことで相談にきました」

SW「はい。介護保険のことですね。お母さんからはまだ申請していませんでしたよね」

娘「そうなんです。いま、先生から検査結果の説明がありました。特に治療は必要ないそうです。退院をそろそろ考えて、と言われたので……。それで、介護保険の申請をしてもらおうと思って……」

SW「退院後に介護保険のサービスを利用するためですね。それはこちらのケアマネジャーがご家族に代わって申請できますが」

娘「はい。こちらで願います。あと、それはいいのですが……」

……一時沈黙……。

娘「治療は特に必要ないから退院と言われたのですが……。入院のときにもらった用紙にも約4週間となっていたのですが……。あと20日間ぐらいなんですが、入院は延ばせませんか」

SW「入院を延長したいということですね。事故の交渉はまだ大変なんですね」

親子間の調整ということもあり、やや身構えた面接であったが、Gさんはよどみなく自分の意向を娘に伝え、娘も素直に同意したことから、面接はあっけなく具体的なサービス調整の場となった。クライアントはADLはほぼ自立のため、主なサービスとして家事援助を週1回程度利用することとなり、お互いが自分の時間をもつこと等を話し合った。(逐語録参照)

娘「はい。いま母に帰ってこれると私のほうがどうにかなりそうで。入院前は事故のことで私が疲れているのに母がいろいろ言うから……。私もイライラしてたんです。それに10月頃には老健に入っている父も帰ってくるでしょうし。私一人ではどうにもならないんです」

SW「おひとりで抱え込むときついですよ。少し詳しくお話してもらえますか。何かお手伝いができると思いますが。お父さんの件はまだ時間がありますし、少し置いといて、まずお母さんのことから話しましょう」

娘「はい。母はいまの状態になってから細かいことを何度も何度も言うのです。それを聞いていると、私のほうがどうにかなりそうで。事故のほうは何とか片づいたんですけど、帰ってくると私が参ってしまうので……」

SW「事故の交渉は終わったのですね。よかったですね。一段落ですね」

娘「はい。おかげさまで……。でも、いまの母と一緒にいると私がまた昔のようになってしまっているのではないかと不安で……。だから、もう少し入院させておいてほしいのですけど」

SW「お母さんと一緒にいると参ってしまうんですね。昔のようだというのは、何か、前に娘さんが病気だったということですか」



娘「はい。実は20年くらい前、私も精神科の病院に入院していたことがあるんです。それがとても辛かったです」

SW「そうですね。現在はよくなりましたね」

娘「はい。そのとき入院していた病院の先生がとてもいい先生で、退院するときここからは自分との戦いだから、もっとよくなるために努力するか、現状維持でいくか自分で決めなさいって言ってくれたんです。それで、私頑張ったんです。人に会うのがダメだったのですが、スイミングスクールに通って人との交流をもって、それでいまの自分なんです」

SW「すごく頑張ったんですね。大変な努力をされたんだと思います。だから、またその状態になるのではないかと不安なんですね」

娘「はい」

SW「何とか、いい状態でお母さんを受け入れたいということですね。そのためにもう少し入院を延長したい。ただ、延長については私には権限がありません。現在、お母さんが入院している病棟の入院期間には制限もあります。私としては、時期はいつとしても退院後、今回のようなことをなるべく繰り返さないような状況をつくるお手伝いをさせてもらいたいと思うのですが」

娘「そうですね。わかりました。よろしくをお願いします」

SW「今度、お母さんの意見もお聞きしたいと思いますので、お話を聞かせてもらいます。今日の内容については一切触れませんのでよろしいですか」

娘「はい。そうしてください」

SW「それでは、そのお話の後でまたお会いしましょう」

娘「よろしくをお願いします」

◆7月17日、Gさんと相談室にて

SW「おはようございます。相談員のSです。今日は早くからすみません。体調はいかがですか。昨日の夜

は少し蒸し暑かったけど、眠れましたか」

G「おはようございます。何度か目は覚めたけど以前よりよく眠れています」

SW「そうですね。入院してきたころより、顔色もいいし、つやもよくなりましたよね」

G「おかげさまで。少しいんですよ」

SW「今日はいろいろお話ししますが、緊張せずにリラックスしてお話ししましょうね」

G「よろしくをお願いします。まあ、だいぶんいいんですけど、どうしてもトイレがね……。気になるんですよ」

SW「そうですね。やっぱり何回も行きますか」

G「少し回数は減ったんですけど。この前、娘は何か言っていましたか」

SW「介護保険について話をさせてもらいました。一応、申請しましたよ」

G「そうですね」

SW「話は変わりますが、少し私から質問してもいいですか」

G「はい。簡単なことなら……」

SW「難しいことは聞きませんよ。Sさんはもともとこちらの人ですか」

G「いえ。生まれは京都です。いろいろ渡り歩いています。満州とかね。苦労しましたよ」

(以下、事例の概要参照)

SW「ずっと、お仕事されてたんですね。大変でしたね」

G「はい。それで、ちょっとゆっくりしようと思ったら、主人が動けなくなって手がかりだして……。入所させてもらったら、こんなふうで私が調子を崩してしまっただけ」

SW「その上、娘さんの事故が重なったんですね」

G「そうなんです。月に2回も。1回目はすべて向こうが悪くて簡単に終わったのですが、もう1回のほうはなかなかうまくいかなくて、何度も電話がかかってくる……。それで娘もイライラして。つい私も一緒

にいるから、言いたいことを言ってしまうと、それで娘が怒ってきついことを言うんですよ。親子ですからね、遠慮がなくて……。あの子は気も強いし、わかっているけどやっぱり辛いときもありますよ」

SW「それで、今回の入院となったわけですね」

G「そうです。あのままだらお互いになんかどうにかになってしまっただけで……。あの子は昔、心の病気だったものだから」

SW「少し、お聞きしました」

G「ええ、躁鬱っていわれました。あと、いまでいう過食症。とにかく食べてましたね。かなり太っていました。原因は離婚なんだろうけどね。縁がなかったというか。かわいそうな子なんです。だから、なおさらいろいろ言ってしまうんですけどね」

SW「親子ですからね。やっぱり心配になりますよね。でも、娘さんは病気と闘って自分の生活を取り戻したんですから、すごいですよね」

G「それは頑張っていましたよ。水泳に通ってね。先生がとてもよくて、本人に合ったといえますか。とにかく、見違えるようになりました。私も頑張っていないと。どうでしょうかね」

SW「そのためのお手伝いをさせていただきたいと思っています。例えば、少しお互いの時間がもてるように別々の時間をもつとか……。そのための介護保険の申請はしていますので、通所リハなども利用できますよ」

G「お父さんが行ってました。それも考えようと思っています。でも、いまいろいろお話ししていて私も考えに整理がつかしました。実は、いまの家の前のマンションに1部屋もっているのですが、退院したら少しそこに住もうと思います。娘と少し離れて……。あの子もずっと私と一緒に息が詰まると思います。私もそうです。そして、自分ではできないところをお手伝いさん（ヘルパー）に来てもらいたいと思います」

SW「そうですね。それはできますよ。そうやっていい意味での距離をもつのもいいかもしれませんね。で

も、ご自分で考えていたのですか」

G「はい。いまお話をしている間、いろんなことを考えて、思い出してみました。やはり過保護すぎたのかもしれない。あの子にはあの子の、私には私の人生がありますもんね。まだ私も頑張っていけないといけませんから。お父さんも帰りたいと言っているので、少し落ち着いたならその準備しようと思っています」

SW「わかりました。でも、私のほうがびっくりしています。とても入院するときに会った患者さんとは思えません。眼も生き生きとしますし、ほら、気にしていたトイレも、いま1時間半くらい経ちますけど大丈夫ですよ」

G「本当ですね。何だか話しているうちにすっきりしてきました……。いま、とてもいい気分です。娘も頑張っているのだから、私も頑張らないと。今日はありがとうございました」

SW「いいえ。私は何もしていません。Gさんがご自分で考えて出した答えですから。Gさんの強さでしょう。ヘルパーさん等のお手伝いはさせてもらいます」

G「お願いします」

#### ◆7月26日、本人・娘と相談室にて。

SW「おはようございます。今日もよろしくお願ひします。今日は今後のことについてお母さんからお話してもらいましょうか」

G「はい。あんな、さっきも話したけど、少し別に住もうかと思うんよ。少し離れたほうがあんたにも負担をかけんし。私もまだ体が動くし、一人で頑張ってみようと思うんや。できんところはヘルパーさんに来てもらってな。あんたも少し自分のしたいことをしてみい」

SW「いまの話聞いてみてどうですか。お母さんは娘さんの負担を考えてこの考えにたどり着いたと思います。これからお互いに時間をもつていこうということですけど」

娘「私もそうしたいと思います。母も元気になってき

たし。退院も来週くらいにさせようと思っています」  
 SW「わかりました。それまでにこちらでしておくことはしておきます。別に住んでみて、時々はお互にご飯を食べに行ったりして。家もすぐ近くだということですし」

G「お互い別々の人生ですからね。私も元気なうちはまだ人生楽しむつもりです。本当にいろいろありがとうございました。病気どころか親子喧嘩まで整理してもらって」

娘「これなら、何とかやっていけそうです」

## ケース検討会

**奥川** この事例でSさんが一番引っかかっていることは何ですか。

**Sさん** 結果的にはうまくいったのですが、単にラッキーだったような気がしています。他の職種の方がかかわっても同じ結果になったんじゃないかと思えるのです。

**奥川** では、今日は皆さんにどんなことを検討していただきましょうか。

**Sさん** なぜこのケースがうまくいったのか、MSWとしての専門性が発揮できていたのかを検証していただければありがたいです。また、欠けていた点があるとすれば、それも教えていただきたいと思います。

**奥川** わかりました。では、今日はその2点をゴールにしましょう。まずは、クライアントとSさんがどんな状況にあったのかを浮き彫りにするために、Sさんから必要な情報を引き出してください。

**発言** お母さんは入院前までは近所の食堂の仕事をするなど元気だったようですが、いつから入院するような症状が始まったのでしょうか。

**Sさん** そのあたりは聞いていません。

**発言** 7月8日に入院して、17日に面接をしています。その時にはお母さんは自分自身をしっかり分析できているし、意向についても整理されています。わずか9日の間に心境が変わるようなことがあったのでしょうか。

**Sさん** この間は、私は面接の約束をただけのかかわりなので、具体的にはわかりません。

**発言** 例えば、この間にドクターから「薬が効いてきたようだ」といったような情報はありませんでしたか。

**Sさん** 特にありませんでした。

**発言** 面接のなかで変化していったのですか。

**Sさん** 最初のうちは緊張もしておられました





し、ぼつぼつと始めたんですけど、そのうちに乗ってきたというか、生活歴のあたりからはずっとしゃべりっぱなしで、どんどんご自分で計画を立てていられました。なぜそうなったかはわからないのですが。

**奥II** そのあたりは後で検証してみましよう。もう少し、面接に至るまでの間について質問はありませんか。

## 他機関からの依頼の受け方

**発言** 7月8日の初診の前に老健のSWから相談があったということですが、どんな内容だったのですか。

**Sさん** うちの老健に入っている〇〇さんの奥さんです、と。娘さんの交通事故の交渉がこじれていて、自律神経失調症の症状がひどくなってちょっと大変なようです。ついさっき、娘さんから「今日にでも母親を入院させてもらえないか」と電話がありました、ということでした。それと、ご主人が老健に入所されたときも、今回と同じように精神的にかなり参っていてパニックに近い状態だったという話がありました。

**奥II** その話を聞いたとき、Sさんはどう思いましたか？

**Sさん** もしかして、パニックになりやすい方なのかな、と思いました。

**奥II** その時点でお母さんに対する見方にバイアス（偏り）がかかっていますか。

**Sさん** たしかに、言われてみれば——。老健のSWの見方に影響されていたと思います。

**奥II** そうなると、まささらな目でクライアントを見ることはできませんよね。これは、他機関から依頼を受けるときに絶対に注意しなければならない点です。それが、先ほど「お母さんはいつから入院するような症状が始まったのか」という質問に答えられなかったことと関係しているとは思いませんか。

**Sさん** そうか。ふだんなら聞いているはずの情報なのに、「パニックになりやすい方」と認識してしまったから聞かなかったんですね。

**奥II** 依頼の受け方に気をつけないと、そうになってしまうんです。

**Sさん** よくわかりました。

## 業務をどう組み立てるか

**発言** 14日の娘さんとの面接には、どのような準備をして臨んだのですか。

**Sさん** 正直言って、14日は白紙の状態で臨みました。

**発言** 「白紙の状態」というのをもう少し説明していただけますか。

**Sさん** どういうふうに援助を進めていったらいいのか方向性が定まっていないというレベルでの白紙の状態です。

**奥II** ここは大事な点です。つまり、MSWとしての業務の組み立て方の問題ですね。

ここで、ちょっと8日の時点に戻って、その後の援助をどう組み立てていくことができたかを考えてみましょうか。この時点では、お母さんはとても面接できる状態ではない、とSさん

は判断したんですね。

**Sさん** はい、そうです。

**奥川** では、本格的にかかわるまでの間、どうつないでおけばよかったですでしょうか。

**Sさん** いま思ったのは、お母さんの状態が落ち着くのを待っている間に、老健のSWからクライアントの背景などを聞いておくことができました。お父さんが老健に入所したときの様子や、お母さんがいつ頃から心療内科に通っているのかといったことを聞けたと思います。

**奥川** そうですね。そのほかにはどうでしょう。

**発言** 私の場合、自分から相談室に来ていただけそうにない患者さんの場合は、病棟を回ってご機嫌伺いをよくします。

**Sさん** それは私も一度やりました。

**奥川** いつですか。

**Sさん** 8日から14日の間です。

**奥川** それを意識してやっていたかどうかですね。人によっては、挨拶だけでいい方もいれば、頭の片隅に引っかけておいたほうがいい方、あるいは定期的に様子をうかがう必要がある方など、自分のなかで意識して病棟回りをしているかどうかが重要です。

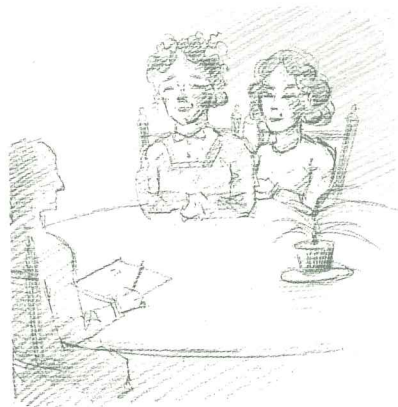
**Sさん** あまり意識していませんでした。

**奥川** MSWは自分で仕事を組み立てていくことが大切です。このケースの場合、ドクターやナースに、お母さんの状態がある程度落ち着いたら連絡してもらおうようお願いしておくとか、いろいろできますよね。そういう業務の組み立てを早い段階でしておくことが重要です。

**Sさん** これからは、そのあたりのことをもっと意識して取り組みます。

## 面接のよかったところ

**奥川** では、もう一つのテーマ、なぜこのケースがうまくいったのか、という点について検討していきましょう。まず、娘さんとの面接のよい点を逐語録のなかから挙げてみてください。



### ◆よい点として挙げたところ

- ・「入院を延長したいということですね」と、まずは相手の望みを受け止めている。
- ・「事故の交渉はまだ大変なんですね」といたわっている。
- ・「お一人で抱え込むのはきついですよね」と感情の反射をしている。
- ・「少し詳しくお話してもらえますか。何かお手伝いができると思います」と、開かれた質問をしながら相手にメッセージを送っている。
- ・「お父さんの件はまだ時間がありますし、少し置いといて、まずお母さんのことから話しましょう」と話題を整理し、焦点化している。



- ・「すごく頑張ったんですね。大変な努力をされたんだと思います。だから、またその状態になるのではないかと不安なんですよね」と、いたわりながら気持ちの反射をしている。
- ・自分の権限・役割の説明をしながらも、お手伝いをする約束をしている。

**奥川** そう、とてもいい面接ですね。途中で「事故のほうは片づいた」という言葉が娘さんから出てきたのはどうしてだと思いますか、Sさん。

**Sさん** わかりません（笑）。

**奥川** 娘さんが「それは、いいのですが……」とって言葉を切った後、沈黙がありますね。クライアントにしてみると、こうして待ってもらえると、自分のことを話してもいいんだ、と思えるわけです。そのことと、皆さんが挙げてくださったように、感情の反射などをきちんとして娘さんをいたわりながら話を整理しているから、この言葉が出てきたんです。Sさんが引き出したんですよ。

17日のお母さんとの面接も上手ですね。なぜ、お母さんは途中から自分でどんどん計画を立てていけるようになったのでしょうか。

**発言** Sさんが上手にお母さんが自分の人生を語れるようにひもといていったのがよかったのではないかと思います。

**奥川** そうですね。自分に関心をもってくれる。自分が生きてきたことを認めてもらえる。これが個の尊重ですよ。そうして語っていく

うちに、彼女はどんどん自分を取り戻していった、母親になっていますよね。自分のアイデンティティを再発見しているわけです。娘には心の病気があるし、私がしっかりしないといけないんだ、と。この人はもともと力をもっている人だと思いますか。

**Sさん** 相当力のある方だと思います。

**奥川** そういう本来もっている力を、面接で引き出すことができるんです。

このお母さんは馬車馬みたいに働いてきた人だから、身体的には弱っているかもしれない。身体が痛んでいる可能性がある。おそらく、受診にみえた時は容量を超えていたのでしょう。それが、入院という形で一時的に隔離してもらったことによって力が戻ってきたところに、Sさんがきちんと対峙して、気持ちの反射や共感、再保証などを入れながら自己評価のサポートをした。そのことで、彼女の実存的な承認欲求が満たされたわけです。だから彼女はどんどんプランを出していけるようになったんです。

**Sさん** そうだったんですか（笑）。

**奥川** とてもいい面接です。このまま伸ばしていくといいですよ。あとは業務の組み立てを意識することですね。では、最後に感想をどうぞ。

**Sさん** ふだん何気なく進めている業務をきちんと見つめ直したいと思っていた時期でしたので、今日は業務の組み立てなどとても勉強になりました。明日からまた職場に戻って、実践に移していきたいと思います。どうもありがとうございました。