初回面接でどの程度信頼関係が構築できていたかを振り返る

事例提出者

B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

Gさん、70歳、男性

家族構成

夫婦二人暮らし（妻：66歳）。娘が市内に住んでいる。夫のきょうだいは何人かいるが、まったく付き合いはない。妻には弟と妹が一人ずついるが、遠方に住んでおり、日常の介護力としては期待できない。

経済状態

夫は無年金（障害基礎年金の申請中）、妻は月7万円の年金。妻の年金で生計を立てている。

概要

Gさんは平成3年よりアルコール依存症で治療を受け、現在は症状は落ち着いているものの、アルコール依存症にともなう痴呆症状がある。また、歩行も不安定。介護者である妻にはヘルニアがあり、足のしびれや重いものが持てない状態。今後のことを不安に思い、要介護認定の申請を行う。妻には、「自分に何かがあったときのために」と「Gさんが悪くなって寝たきりにでもなったとき」は介護ができないので、施設で預かってほしいとの希望がある。また、Gさんが施設利用時にお金に困らないようにと障害年金の手続きもしている。

紹介経路

平成13年2月3日、Gさんの妻が保健所に相談。N保健所がさまざまな相談機関の連絡先を教える。そのため、妻が当方に連絡をしてくる。電話は当センターのケアマネジャーが取る。その後、Bソーシャルワーカーが担当になる。

援助経過

2月3日

Gさんの妻より電話が入る。当在宅介護支援センターの別の職員（ケアマネジャー）が対応。夫の介護をしているが、自分も身体の状態が悪く負担であるとのこと。この電話でケアマネジャーが聞いた情報は以下の通り。

・Gさんは8年前から精神異常があり。当時

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のない範囲で変更させていただきました）。

は、夜、寝ないことが続いた。

・Gさんは無年金。妻の年金で生活。お金がない。そのことで保健婦さんに相談に乗ってもらった。

・Gさんは足が弱ってきている。3、4歩歩くとすぐに休む。休みながらなら、10メートルくらいは歩行可能。トイレと食事は自分で何とかしている。

・妻は2年前よりヘルニアがあり、力が入らない。正座ができない。荷物を持って歩けない。

・妻より「電話があっても、腰が痛くてすぐに立てないので取れない。直接来てください」との依頼あり。ケアマネジャーは「相談員を相談に行かせます」と妻に伝える。

2月3日

ケアマネジャーより訪問の依頼。

上記の内容が書かれたメモを渡される。

（クライアントは精神疾患あり、妻は病気あり、お金に困っている……。大変だ、と一瞬思ったが、よく考えれば妻はどんな状況で何を求めて電話してきたのか、この時点でははっきりしていない。それにGさんの精神疾患や介護者の体調がどのくらいで、介護にどのように影響しているのか。金銭的にもどこまで困っているのか。とにかく何もわかっていない。この状態では大変かどうかはわからない。初回面接で確認していこうと考え直す）

2月5日

訪問（初回面接）

・住宅地にある、そこそこ築年数の経っている一戸建て住宅（2階建て）。

・玄関脇の小さな庭に犬小屋がある。

・Gさんは奥の部屋で寝ている。

・家の中はそれなりに片づいている。部屋の隅に健康器具が置いてある。

妻と話をする。

Gさんは8年前に、夜一睡もできなくなり、精神病院にかかる。今では夜8時くらいに薬を飲めば、朝まで寝ている。以前はGさんが自分で自転車で病院まで行っていたが、転倒したり高速道路を自転車で走ったりして、警察の世話にも何度かなった。4年前くらいから数メートル歩くだけで息切れするようになり、足も弱っ

ていった。いまでは10メートル歩くのがやっとである。

ここ数年は1日中寝ていることが多く、3度の食事、トイレ、入浴とコーヒー（1日5杯くらい）を飲む以外は昼夜を問わずほとんど寝ている。耳が悪くほとんど聞こえないので、何事にもあまり反応はしない。

以上のことを妻のほうから話してくれた。

①SW「奥さんもお体の具合がよくないと聞きましたが」

（妻の大変さを最初に聞こうと思った）

②妻「ヘルニアのため腰痛がある。椅子に座っていると大丈夫だが、正座はできない。重いものを持つことができない。家の掃除や調理も椅子に座ってやっている」

（クライアントは要介護、妻は体調が悪い。家族構成を確認したい。ほかに介護や生活を支えられる人はいるのか）

③SW「奥さん一人で介護しているのですか。誰か手伝ってくれる方はいませんか」

④妻「私ひとりでやっている。娘がいるが、仕事が忙しく月2、3回しかこれない。でも、娘にまで迷惑はかけたくない。何とかできる間は、私がこの人の世話をするつもりだ。娘もこの人の遺伝なのか、耳が悪くて苦労している」

（娘がいるが、現在はあまり介護の援助はない。妻も望んでいない。いざというときに、この娘は動いてくれる人なのだろうか）

⑤SW「では、ほとんど奥さんひとりで介護されているのですね。奥さんも身体の具合があまりよくないのなら、余計に大変ですね。8年前からずっと奥さんひとりで頑張っておられるのですか」

⑥妻「夫は昔から勝手な人だった。建築関係の仕事をしていて、全国を飛び回っていた。稼ぎはまあまああったが、すべて遊びに使ってしまい、家にお金を入れることもなかった。時には何カ月も家に帰らず、私がひとりで子どもを育てた。苦労させられてばかりだった。夫の親族からも、もう離婚しても仕方がないと言ってもらったが、子どもがかわいそうだと思い、離婚はしなかった。この人は年金も自分ではかけておらず、私が15年だけはかけておいた。今は私の年金だけで生活しているので、倹約して生活している。新聞もとっていない。生活保護も市に相談したが、兄弟がいて資産があるので無理と言われた。いろいろ調べて障害年金に該当することがわかった。それでいま手続きを進めている。何度も早く死んでくれたらと思ったが、殺すわけにもいかず、世話はしないといけないと思い、今も介護している。でも、このままだと私のほうが先に参りそうだ」

（妻は自分が苦労に苦労をして家を支え、いまGさんの介護をしていることを訴える。このときは多弁である。妻のこれまでの苦労の大きさをわかってもらいたいとのメッセージか。Gさんは無年金だが手続きをして障害年金がおりるようだ。妻は自分で関係機関に連絡して対応している。自分に何かあったときのことを考えての対応のようだが、かなりしっかりしている）

⑦SW「そうですか。奥さんは大変な苦労をされて今も介護されているのですね。奥さんが私どもに連絡をされたのは、今後の介護に不安があるためと感じましたが……」

（話を聞いているうちにそう感じたので返してみた）

⑧妻「私は自分のことで精一杯です。この人がこれ以上悪くなり、寝たきりになったり、私が悪くなったら、介護ができない。そのときは施設に入れてほしい。そのために介護保険の申請もしておきたい。お金のことはいま手続きをしているので、万が一のときはそれを持って施設に行ってもらいたい」

（最近特に、Gさんの動きが悪くなってきていることと、妻は自分の体調が思わしくないため、自分に

何かあったときやGさんが寝たきりになったときのことが不安であり、より現実的に感じるようになっていた。今の負担は何かあるのだろうか)

⑨SW「そうですか。そこまで考えておられるのですね。今のお話は、何かあったときの対応でしたが、今は負担に感じていることはありませんか」

⑩妻「私が目を離すとどこかへ行ってしまうかもしれないので、私は病院にも行けない。とにかく私がついていないといけない。それと、私が力がないから、この人の爪が切れない。特に足の爪が切れない」

⑪SW「今日は介護保険の申請をさせていただきますが、介護サービスで爪切りや奥さんが病院等へ行けるよう、Gさんに昼食だけ施設に来てとってもらう方法もありますよ。もしご希望なら、言っていただければ段取りをします」

⑫妻「そうやねえ、介護保険が通ったら、そういうのも考えてみたいです」

⑬SW「結果が出るまで1カ月くらいはかかりますが、もしご希望なら暫定でもプランを作れますが……」

⑭妻「今すぐでなくてもいいので、1カ月くらい待ちます」

⑮SW「奥さんも腰の具合が悪いのなら病院に行かれたほうがいいと思いますが、先ほど娘さんに迷惑はかけたくないと言われましたが、たとえば娘さんがこちらへ来られたときに行くことはできないのですか」

⑯妻「娘が来るのは日曜日で、平日は帰りが遅いので無理です。あの子も仕事で大変なので、負担はかけたくない」

⑰SW「娘さんはお近くですか」

⑱妻「ええ……」

⑲SW「では、同じ町内ですか」

⑳妻「いえ、会社の寮で一人暮らししています」

(娘さんについてもう少し聞きたいと思ったが、あまり語りたがらない。住んでいるところを聞いても答えたくない様子だったので、これ以上は無理には聞いていない。今後、信頼関係をもっとつくった上で聞くことにする)

この後、GさんのADLについて確認する。病院について聞いたとき、妻より「診てもらっているのはM病院のH先生だが、受診には行けていない。連れていくことができない。タクシーはお金がかかるし。薬は病院から送ってもらっている」

㉑SW「ご主人の病名は聞いておられますか」

㉒妻「精神の何とかという病気です……」

(病名を知らないということに違和感があった。先を見通して手続きをするような妻なのに、病名を知らないとは考えにくいが……。これも話したくないのだろうか)

最後に介護保険制度の流れの説明をする。

㉓SW「では、要介護認定の手続きをしておきましょう。それと、もう一つ教えてください。今回私たちのところへ電話されたのは、どこからか紹介を受けたのでしょうか」

㉔妻「お金の件で保健婦さんに電話したときに、いろいろな相談機関の連絡先を教えてもらった。そのなかに、おたくの電話番号があった」

(今日はこのほかにも聞きたいことはあったのだが、あまり無理に聞いても答えてくれないのではないかと思い、次回以降信頼関係がもう少しできてから徐々に聞いていこうと思った)

その後、何度か訪問を重ね、情報を収集する。Gさんの病名は、要介護認定の主治医意見書からアルコール依存症と判明。妻の了解を得て主治医に話を聞いたところ、服薬でコントロールできているので、今後もこの調子なら医療的には問題ないとのこと。

Gさんの要介護度は2となった。2カ月後からデイの利用を始めている。障害基礎年金も夏頃にはおりる見込み。

反省点

初回面接での信頼関係の構築ができていただろうか。情報の収集を意識するあまり、介護者の訴えを汲み取れていなかったのではないだろうか。家族構成や経済面、精神疾患の病名について、妻としては他の人にはあまり話したくない事柄ではなかったか。特に私とは初回の電話でも話をしていないので、まったくの初対面である。いきなりすべてを知るのには無理があったのではないか。情報収集も大切だが、信頼関係の構築ができなければ、結局必要な情報は得られない。面接での場面ごとの状況、介護者の様子を読み取れていたのか、疑問が残る。

ケース検討会

奥川　Bさんはここで、どんな点を検討したいですか。

Bさん　はい。この事例を書いていて気づいたのは、自分の現在の課題である「情報収集の枠組みを身につける」という意識が強すぎて、クライアントの思いに十分添えていなかったのではないか、ということでした。その点を検証していただければと思います。

奥川　では、Bさんが課題としている「情報収集の枠組み」がきちんとできていたのか、そしてクライアントとの信頼関係は結べていたのか。この2点を今日のゴールにしましょう。それでいいですか。

Bさん　はい。よろしくお願いします。

G夫妻の状況を明らかにする

奥川　では、まずはクライアントとBさんが置かれていた状況をより明らかにするために、必要な情報をBさんから引き出してみてください。

発言　障害年金を申請中ということですが、これはいつ、誰が申請したのですか。

Bさん　奥さんがご自分で調べて申請されています。私がかかわる1カ月ほど前です。

発言　奥さんはヘルニアの手術はしていますか。

Bさん　手術は受けていません。

発言　痛みはずっとあるのですか。

Bさん　ずっとではなく、物を持ったり、立ち上がったりするときに痛むようです。

発言　痛み止めは使っていますか。

Bさん　いえ、使っていません。

発言　最初からずっと使っていないのですか。

Bさん　発症してからしばらくは通院していたので、少なくともその間は薬が出ていたと思います。その後、ある時点でドクターから「これ以上は痛みと付き合っていかないといけない」と言われたとおっしゃっていました。

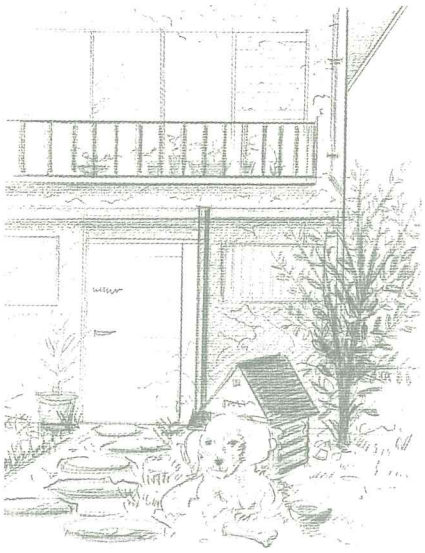
発言　犬を飼っておられるようですが、散歩などはどうしているのでしょう。

Bさん　奥さんが行かれています。ただ、旦那さんのことが心配なので、30分くらいで帰ってくるようです。

発言　奥さんの歩くときの状態はどうですか。

Bさん　軽く引きずるような感じですね。

発言　ヘルニアの場合、伸ばすと痛むことがあると思うのですが、洗濯なども含め、奥さんの



家事能力はどの程度ありますか。

Bさん　食事等はそれなりにつくっているようですが、洗濯については……確認していません。

発言　健康器具は、いつ買われたのでしょう。

Bさん　ヘルニアになってから、運動のために買われたようです。

発言　奥さんはGさんが外に出るのが不安とおっしゃっていますが、実際にそのようなことがあったのですか。

Bさん　4年ほど前までは自分で自転車に乗って病院まで行ったりしていたようですが、少なくとも私がかかわるようになってからは、外に出歩くようなことはありませんでした。いつ訪問しても、横になっていらっしゃいました。

発言　実際のところ、歩行能力はどのくらいあるのですか。

Bさん　10メートルくらいだと思います。

発言　Gさんは抗精神薬を飲んでいるということですが、1日何回服用しているのですか。

Bさん　夜だけです。

発言　どんな薬かわかりますか。

Bさん　そこまでは押さえていません。

発言　家族関係について教えてください。

Bさん　とにかく旦那さんには若い頃から苦労のかけられ通しだったということです。ただ、そのわりにというと変ですが、非常によく面倒をみておられます。奥さん自身は、早くに両親を亡くされ、弟や妹を母親代わりになって育ててこられた方のようです。Gさんご夫妻と娘さんとの関係は、まだつかめていません。

発言　奥さんの話のなかに、楽しかった思い出話などはありましたか？

Bさん　そういうお話はありませんでした。

発言　介護に関する奥さんの意向はどのようなものなのでしょう。

Bさん　自分の身体にも不安があるし、娘にも頼ることはできないので、ご主人の状態が今よりもっと悪くなったら施設に入れてほしい、というものです。

発言　介護負担はどの程度なのでしょう。

Bさん　現在は、それほど負担にはなっていないのではないかと思います。先のことを考えて相談した、というところだと思います。

発言　生活の状況はいかがですか。ふつうの生活ができているのか、それとも本当に困っているのか。

Bさん　7万円の年金で生計を立てておられるので、お二人で生活するのは大変だろうと思う

のですが、かといって何もかも切り詰めているというわけではありません。

発言　家は持ち家ですか。

Bさん　そうです。

発言　近所とのお付き合いはいかがですか。

Bさん　積極的というほどではありませんが、まったくないわけではありません。

信頼関係を結ぶために必要なこと

奥川　いま、皆さんからいろいろ聞いていただいて、Bさん自身が課題としている「情報収集の枠組み」についてはいかがでしたか。

Bさん　奥さんのヘルニアの状況やGさんの薬のことなど、いくつか抜けている情報がありました。

奥川　そうですね。たしかにこのケースの場合、奥さんのヘルニアの状況をきちんと押さえておくことは重要です。でも、それ以外はだいたい取れていたんじゃないですか。

Bさん　はい。

奥川　では、もう一つの課題「クライアントの思いに添えていたか」という点について検討していきましょう。

今日はBさんが逐語録を用意してくださっていますので、初回面接を中心に見ていきましょう。ここでの奥さんの訴えは何でしたか。

Bさん　何かあったとき、施設に入れてほしい。

奥川　その訴えの背景には何がありますか。

Bさん　自分はヘルニアで、ご主人も徐々に機能が低下している。かといって、娘や親戚には迷惑をかけたくない。

奥川　そうですね。⑧の「私は自分のことで精一杯です」で始まる台詞で、奥さんは自分たちの状況と不安な気持ちをきっちりと表現されています。これは、その前の⑦でBさんが奥さんの気持ちの手当てをして、その上で「奥さんが私どもに連絡をされたのは今後の介護に不安があるためと感じましたが……」と、焦点をしぼって返しているから、こういう言葉が出てきているんです。

Bさん　自分ではあまり意識せずにやっていました。

奥川　それは、自然とできるようになっているということです。その前の⑤でも、きちんと奥さんの気持ちを手当てしているので、⑥のよう

に奥さんから言葉があふれ出ています。このあたりの面接はとても上手ですよ。

ただ、⑧の奥さんの言葉を受けて⑨で、「今のお話は、何かあったときの対応でしたが、今は負担に感じていることはありませんか」と話題を変えてしまいましたね。

Bさん　自分でも逐語録を書いていて、ここで話がいきなり飛んでいるなと感じました。

奥川　そう。ここがこの面接の一つのポイントなんです。⑧の台詞が奥さんの一番訴えたいところですよね。

Bさん　はい。

奥川　話題を変えずに、この奥さんの言葉をどう受ければいいと思いますか。

Bさん　……ちょっとわかりません。

奥川　先ほども見たように、⑤や⑦ではBさんは奥さんの気持ちをきちんと反射して、奥さんの思いを引き出しています。気持ちの反射をするのは、信頼関係をつくるためにはとても大事なことです。でも、本当の意味で深い信頼関係を結ぶためには、相手の置かれている状況や相手が本当に訴えたいことをきちんと汲み取った上で、内容の反射と臨床像を入れながら要約して相手に伝えることが大切なんです。

Bさん　……難しいです。

奥川　Bさんが引き出した奥さんの言葉のなかにヒントがいっぱい詰まっているんですよ。臨床像を描く一つのポイントは、これまで生きてきた過程で何らかのストレス状況に置かれたときに、その人がどう対処してきたかを見ることです。その点、この奥さんはどうですか。

Bさん　何があっても、いつも自分で何とかしてきた人です。

奥川　そうですね。そこをもっと具体的に見ていくとどうなるでしょう。奥さんはいろいろ話してくださっていますね。夫は昔から勝手な人だった。苦労させられてばかりだった。私が一人で子どもを育てた。でも、離婚はしなかった。これはこの奥さんの誇りですよね。夫は年金をかけていなくて、私が15年間だけかけていた。その年金で今は暮らしていて、倹約のために新聞もとっていない。ただ、いろいろ調べてみると、夫は障害年金がもらえそうなことがわかったので、いま手続き中である。

こうした情報から、この奥さんは相当機動力も高いし、生きる力があることがわかりますよね。若い頃から、自分の弟や妹を母親代わりになって育ててきた人ですしね。

Bさん　はい、常に先々のことを考えて手を打つ方だと思いました。

奥川　そう、今回の「何かあったら心配なので施設を」と言っているのも同じですよね。ああ、この人はこうやっていつも生きてきた人なんだな、ところがいま自分の身体が弱ってきて、不安が増しているんだな、それがこの人の課題になっているんだな、とつかむことができたら、「そこまで考えておられるのですね」⑨でやめないで、こちらが理解したことを「奥さんはこうやって生きてこられたんですね。でも、いまこういう状況なので将来のこと

が不安なんですよね」と伝えればいいんです。そうやって内容の反射をすることで、相手は「ああ、この人は自分のことを本当に理解してくれているんだ」と思うことができ、援助職者とクライアントの間に信頼関係ができていくんです。

Bさん　なるほど。

奥川　そこまでいけば、今後どういうことが予想され、いま奥様が心配されているのはこの部分で、それにはこういう手立てがありますという情報サポートができますよね。そして、そのなかで自分はこういうお手伝いができます、とオリエンテーションもできるでしょう。

Bさん　先生の説明を聞くとわかったような気になりますが、実際に自分でやるとなると……。

奥川　それがBさんのこれからの課題ですね。Bさんは、アセスメント過程のなかの情報収集の枠組みについては、もう自分でチェックできるようになっています。次の課題は「情報の分析・統合」です。ただ、これを手に入れるには時間がかかります。常に、考えながら仕事をする姿勢が必要です。でも、いいじゃないですか、たくさん勉強することがあって（笑い）。要は情報と情報をどうつなげて組み立てていくかです。その時に大切なのは、その情報が相手の人の〈生きる〉ということにどうつながっているかを考えることです。

これができるようになると、面接の腕は格段に上がりますし、もっと短い時間で信頼関係ができるようになりますよ。

Bさん　はい、頑張ってみます。

奥川　では、最後に皆さんに聞いてみましょうか。Bさんは、自分の課題意識が前面に出過ぎてクライアントの気持ちに添えていなかったんじゃないかと心配していますが、いかがですか。

発言　先ほども出ていましたが、逐語録の⑤や⑦のBさんの言葉は、奥さんにとっては本当に嬉しかったと思います。

発言　同感です。十分奥さんの気持ちに添っていた面接だと思います。

Bさん　ありがとうございます。

奥川　そうですね。気持ちの反射をきちんとすることで、信頼関係はできていましたね。

Bさん　あとは、受けとめた内容をきちんと相手に返す。

奥川　そう。新しい課題も明確になりましたね。

Bさん　はい。今日はありがとうございました。