

# 誌上 ケース検討会

48

## 「いいなり」から 脱け出すには?



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)。

### ●事例提出者

Wさん(居宅介護支援事業所・介護福祉士)

### ●クライアント

U氏 男性・72歳

**既往歴**：平成13年3月、脳梗塞後遺症による右半身麻痺、失語症。

**生活歴**：20代で当市に転居し、スナックなどで勤務していた。60代になった頃から、さまざまなボランティア活動を積極的に行う。

**家族関係**：15年前に妻と離婚。別れた妻との間に長男(町内在住)がいる。現在、お付き合いをしている女性(Fさん・64歳)がいる。Fさんとは、数カ月同居していたが、現在は別居(関係は続いている)。

### ●事例の概要

平成13年6月、Fさんから、明日U氏が退院するので、風呂に入るのにシャワーチェアがほしい、他のサービスも利用したいとの電話が入る。Fさん自身もヘルニアの持病があり、U氏の身の回りの世話をするのが難しいため、買い物・掃除をヘルパーが行うこととする(週3回)。その後、FさんがUさん宅を出ていったため、週5日(1時間)の家事援助(買い物・料理・掃除)に変更となった。現在は、本人の希望で事業所の変更、頻度・時間の変更があり、

週3回・2時間となっている。

### ●Fさんが家を出た経緯

U氏がリハビリの途中で退院を希望し、急に退院することになったため、同時期にヘルニアの悪化で別の病院に入院していたFさんも急遽退院することにした。しかし、治療が十分にできなかったのと、U氏が身の回りのことをするのに時間がかかったり、できないでいたりするのを見ると、つい手を貸してしまうため、Fさんの身体がよくなるらない。

U氏は訪問介護以外のサービスを拒否しているため、一日中二人でいることが多い。Fさんの不満などから喧嘩が絶えなくなった。

知人の勧めもあり、平成13年9月にFさんは隣町に転居することとなった。

### ●住宅環境

10階建てのマンションの1階に暮らす。

### ●援助の経過

#### 平成13年9月25日

23日にFさんが転居したのを受け、今後の生活について、A訪問介護事業所のサービス提供者と同行し、U氏と相談する。U氏の希望としては、平日の15時～16時にヘルパーに来てもらって、食事・買い物・料理をしてほしいと

のこと。「1時間でこれだけのことをするのは難しい」と言うが、U氏は「それぐらいできる」と言い切る。何度か押し問答をするが、サービス提供者が「U氏ができると言われるので、やってみます」とのことで、翌日より開始となる。

#### 9月4日

U氏より「毎回来るヘルパーが、ロクに仕事をしない」と苦情。「買い物も何もしない」と。

#### 10月17日

モニタリング訪問。ヘルパーについて、いつも炊いたものが多く、おかずもたくさん量をつくるので、食べきれずに捨てている。また、先日はご飯のスイッチが入っておらず、食べようと炊飯器を開けたら、まだ米だった。その日の晩に、ヘルパーから「家のご飯を炊こうと思ったら、Uさん家の炊飯器にスイッチ入れるの忘れてたのを思い出したー。ごめんなさいねー」と笑って言われたとのこと。サービス提供者に伝えましょうかとうかがうと、「言わなくていい」とのことなので、様子を見ることにする。U氏には、事業所はいつでも替えられることを伝える。

#### 11月27日

U氏より電話。U氏がうまく伝えられないため、遊びにきていたFさんに代わる。

ヘルパーの時間・曜日を変更したい。理由

は、1時間では掃除など全部できそうにないから。涼しくなったし、2日に1度に変更しようと思う。いつでもかまわないので、調整してもらいたいとのこと。

他に問題等はないかとうかがうと、実は昨日も晩ごはんをつくってあげようと思い、冷蔵庫を開けたら、キャベツの千切りが山盛りで、ラップもせずにそのままの状態でも保存してあった。U氏に聞くと、先日来たヘルパーに、肉と炒めるので切っておいてほしいと頼んだらしいが、あんな風に切るなんて。3日もあのままだから、もう使えない、と。

### 11月28日

U氏宅訪問。ヘルパーへの不満をうかがう。

- ①毎日ヘルパーが代わる。
- ②買い物間違えて、2回も行くことがある  
(ソーセージを頼んだらウィンナーを買ってきた)。2回も行けば、すぐに1時間経ってしまう。
- ③ご飯を炊き忘れる。
- ④炊いたものが多い。たくさん量をつくりすぎる。

事業所の変更ができることを伝えると、変更を望まれる。U氏の希望は、月・水・金で家事(料理・買い物・掃除)の援助を2時間。

### 12月3日

B事業所のサービス提供責任者と同行訪問。  
12月10日より、月・水・金の週3日。10:00



～12:00まで。買い物・料理・掃除・洗濯。

### 12月17日

電話でU氏へモニタリング。料理について、不満を述べられる。「あんな料理、よくつくれるなあ。炒めものをつくってもびちゃびちゃ、魚を焼いてもらったが、汁が多すぎるし、味が薄い。あれで所帯もってるの?」「金曜日にくる人はいいけど。月・水の人はどうにかならないのか」と言われる。サービスが始まって間がないので、すぐにU氏の希望に近づけるのは無理であることを伝える。12月21日に訪問することとなる。

### 12月21日

開口一番、「あんな料理は食べられん。『今日はおいしくできたよ』って言うから食べたらずい。あれで、よくおいしくできたなんて言うなあ。掃除もきちんとできていない」「なんでできないのかなあ」と何度も言われる。こうしてほしいという希望をU氏からヘルパーに言ってもらえるほうがありがたいことを伝える。

同日、サービス提供責任者に報告する。

### 12月26日

B事業所のサービス提供責任者と同行訪問。  
Fさんも同席。

「月・水に来ているヘルパーと相性が合わない  
ので代えてほしい。どんなにしてもらっても相  
性が合わないと、やることも気に入らないから  
イライラする。担当ヘルパーも嫌だと思う」

金曜日のヘルパーについては苦情がないこと  
から、月・水の担当ヘルパーを交代して、しば  
らく様子を見ることとなる。

### ●考察

12月にヘルパーの事業所を替えて落ち着くか  
と思っただが、苦情が続いた。新しく入った月・  
水のヘルパーには、自分が同行してFさんの言  
葉を伝えるようにしている。

理由ははっきりと言えないが、私がU氏をこ  
うしてしまったという気持ちがある。U氏は、  
じっくり話していけばわかってくさる方。U  
氏の気持ちを大事にしていきながら支えていく  
にはどうしたらよいか、検討していただけれ  
ばありがたい。

## ケース検討会

**奥川** いま、Wさんが一番引っかかっているの  
はどんな点ですか。

**Wさん** 月曜日と水曜日にUさんのところへ訪  
問しているヘルパーには苦情が多かったので、  
新しい人に代わってからは私が毎回同行してい  
るのですが、この状態がいつまで続くかわから  
ないのが悩みです。これが相談援助職の仕事な  
のだろうか、と疑問に思います。その一方で、  
今のような状態をつくったのは私自身なのでは  
ないかという気もしています。

**奥川** Wさんは、相談援助の経験はどれくらい  
ですか。

**Wさん** 2年目です。

**奥川** そうですか。では、今日はなぜUさんは  
苦情を言うのか、Wさんが今のように同行しな

いですむためには、相談援助職として何をすべ  
きなのか。そのあたりのことを考えていくとい  
うことでよろしいですか。

**Wさん** はい、よろしくお願ひします。

### U氏の人物像を探る

**奥川** それでは、まずUさんとFさんがどのよ  
うな状況に置かれていたのか、より詳しくアセ  
スメントするための情報をWさんから引き出し  
てみてください。

**発言** Uさんが退院した時のADLの状況を教  
えてください。

**Wさん** 脳梗塞の後遺症で、右片麻痺と失語症  
があります。退院当初は、歩行は室内ならゆっ  
くりと歩けました。屋外は「怖い」とおっしゃ

っていました。食事は、準備されれば自分でとることができました。排泄は自立です。

**発言** 退院後、FさんがUさんの家を出て行くまで数カ月同居していますが、Uさんの後遺症は二人の生活に影響を与えましたか。

**Wさん** はい。退院したばかりの頃は失語症がかなりきつく、Uさんのおっしゃっていることがほとんど聞き取れませんでした。Uさん自身も苛ついていましたが、Fさんも「何を言っているのかわからないから、こっちもイライラする。それで喧嘩になることもある」とおっしゃっていました。

**発言** お二人はどのくらいのお付き合いなのですか？

**Wさん** 6月に私がUさんとお会いした時は、同居生活を始めてまだ4カ月くらいでした。お付き合いが始まったのは、その1年くらい前のようです。二人で住みだして間もない頃に、Uさんが倒れたのです。

**奥川** Uさんは10年前に離婚されていますが、Fさんと住むまではひとり暮らしですか？

**Wさん** ひとり暮らしだったかどうかはわかりませんが、付き合っている女性は常にいたようです。「女が絶えたことはない」とおっしゃっていました。

**奥川** 大したものですね。

**発言** Uさんは、どんな感じの方ですか？

**Wさん** 背が高く、男前で、身綺麗にしている方です。Fさんが出て行った後、しばらく散髪に行っていないということで、その頃はまだ長



い距離を歩いたことがなかったのですが、30分以上かけて散髪屋さんまで行ったことがあります。まだ男なんだなあって思いました。

**奥川** とてもいいところに目をつけていますよ。センスがいいですね。Uさんは見た目も若いんですか？

**Wさん** はい。60代に見えます。

**奥川** 女の人が寄ってきそう？

**Wさん** そうだと思います。でも、私はどうしても自分の父親とダブってしまっていて……。

**奥川** どんなところが？

**Wさん** 性格とか、においとか……。

**奥川** Wさんは、お父さんとはふだん話をしますか？

**Wさん** ほとんど話しません。距離があるというか、ちょっと避けているかも——。

**奥川** Uさんがお父さんと重なっちゃった？

**Wさん** 振り返ってみると、Uさんに対して今ひとつ引き気味だったのは、そういう理由もあったかもしれません。

**奥川** 援助の仕事をしていると、そういうことは時々あります。もっと場数を踏めばコントロールできるようになりますが、それまでは自分で意識して、チェックすることが大切です。

**Wさん** はい。わかりました。

## クライアントは誰なのか

**発言** Uさんが発症される前のお二人の生活のなかで、お金の管理とか炊事、片づけなどはどういう役割分担だったかご存じですか。

**Wさん** いえ、聞いていません。

**奥川** 大事なポイントですね。なぜ、今の質問をしたのですか？

**発言** Uさんの発症の前後で、お二人の生活や役割がどう変化したのかを知るためです。

**奥川** そうですね。病気になったことで、Uさんが何を失ったのか。ADL、IADL、セルフマネジメント力などについて、キチッとおさえることが重要ですね。

**Wさん** 私も、Uさんが今どういう状態なのか知りたいと思っていたのですが……。

**奥川** アセスメントをきちんとするためには、ADLの概念やある程度の病気の知識、どこに着目すればいいのかなどを援助者側が身につけていないと、必要な情報を引き出せません。Wさんはまだ若いんですし、これから勉強して身につけていけばいいですよ。

**Wさん** はい。

**発言** Wさんがかかわりだしたきっかけは、Fさんからの電話だったんですね。

**Wさん** そうです。「限界です。誰かに来てほしい」とおっしゃっていました。

**発言** その時点で、Fさんがしていた介護の内容は？

**Wさん** 入浴介助は一緒にお風呂に入って、洗身のほか、浴槽につかる時や立ち上がる時に支えていました。衣服の着脱介助は、やったりやらなかったりマチマチでした。「ひとりで着替えているのを見てると時間がかかってイライラするから、手伝うこともある」ということでした。あと、布団干しもFさんがしていました。

**奥川** Fさん自身、ヘルニアなんですよ。

**Wさん** はい。

**奥川** ヘルニアの方には、布団干しはつらいですね。家事はどうでしたか？

**Wさん** Uさんが元気な頃は、買い物はUさんの仕事だったのですが、退院後は買い物も含め家事全般をFさんがしていました。

**発言** Fさんがヘルパーに頼んだ内容は？

**Wさん** 週3回の買い物と掃除です。

**発言** Uさんへのケアはその後もFさんが担っていたのですか。

**Wさん** そうです。「買い物と掃除だけしてもらえたら、あとは自分でする」とおっしゃっていました。

**発言** 先ほどの報告をお聞きしたなかでは、Fさん自身ヘルニアで入院していたところを、Uさんの在宅復帰に合わせて退院したようですし、「限界です」という言葉からもかなりせっぱ詰まっている様子が見ええるような気がしたのですが。

**奥川** Wさん、いかがですか？

**Wさん** この時点で思ったのは、私のクライアントは誰なんだろう、ということでした。言葉

が不自由ということもあって、Uさんとはほとんど話をせずに、Fさんとだけ話してサービスも決めていましたので……。でも、なんとかお二人が心身ともに安心して暮らせるようにできないかと考えていました。

**奥川** 私のクライアントは誰なのか——。Wさんは誰だと思っていましたか？

**Wさん** お二人ともそうかな、と——。

**奥川** そうですね。UさんとFさんの二人をセットで、クライアントシステムとして捉えることが大事ですね。

ところで、先ほどの質問にあったFさんのきつさについてですが、Fさんのヘルニアはいつからですか？

**Wさん** 10年くらい前からのようです。たびたび入院を繰り返していたということです。

**奥川** 今回はいつから入院していたのですか？

**Wさん** Uさんの入院後、少ししてからです。Uさんが退院すると聞いて、急遽Fさんも退院したということです。

**奥川** WさんがFさんと初めて会った時のFさんの身体状態は、いかがでしたか。

**Wさん** 正直、Uさんのケアのことだけでいっぱいいっぱい、Fさんの状態までは考えが回っていませんでした。

**奥川** Fさんは、入院して何日後に退院しているのですか？

**Wさん** 10日くらいです。

**奥川** そうすると、まさに治療途中での退院という感じですね。

**Wさん** そうだと思います。

**奥川** このお二人の生活を支えていくためには、Uさんの状態だけではなく、FさんがUさんを支える身体的・精神的力がどれくらいあるのかをきちんと見積もる必要がありますよね。

**Wさん** たしかに——。今後、気をつけます。

## 苦情から何が読みとれるか

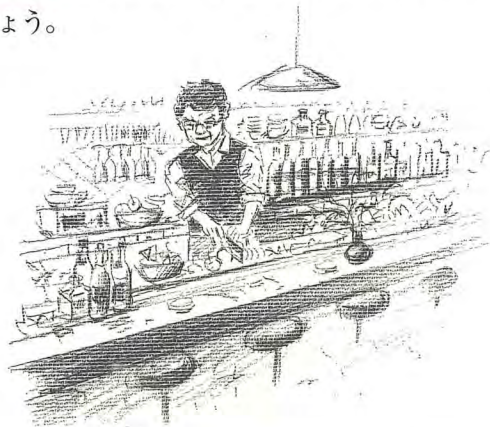
**奥川** では、援助の経過に沿ってみていきましょう。まず、9月25日、Fさんが出て行った後のサービスをどうするかをUさんと話し合っていますね。ここでは、何が起きていますか？

**発言** サービスの所要時間について、Uさんと援助者側の意見が食い違ってしています。でも、結局は押し切られた——。

**奥川** そうですね。実際問題、1時間で買い物と料理と掃除はできるのですか？

**Wさん** かなり難しいと思います。でも、ご本人が「できる」と確信をもっておっしゃるので、最後は事業所が折れたかたちになりました。

**奥川** Uさんのその確信はどこからくるのでしょうか。



**Wさん** 実は、Uさんは昔、スナックのようなところで料理をしていたことがあるんです。

**奥川** 自分が料理人だったので、その物差しで言っているのですね。

**Wさん** そうだと思います。

**奥川** でも、一般のヘルパーは、その物差しで言われてもつらいですよ。

**Wさん** はい……。

**奥川** そのズレを調整するのが、相談援助職の仕事ですよ。

**Wさん** (ハッと) そうか、私がここでミスったんですね。考えてみれば、訪問介護サービスとはどのようなものなのかについても、きちんと説明していなかったかもしれません。

**奥川** ひとつ気づきがありましたね。

**発言** ただ、ヘルパーのしていることも、苦情を言われてもしょうがないと思うのですが。

**奥川** そう。それはそれでUさんの言っていることは真っ当なんです。お米を炊き忘れて、笑いながら謝りの電話をしてくたり、肉と一緒に炒めるキャベツを千切りにして、ラップもかけずに冷蔵庫に入れておくなんで、論外です。その意味では、11月28日に事業所の変更を提案したのは正しいんですよ。

**Wさん** はい——。

**奥川** ところで、この時はFさんがUさん宅にいたようですが、二人は仲直りしたのですか？

**Wさん** はい。Fさんが引越して落ち着いた11月半ばくらいから、時々UさんはFさん宅に遊びに行くようになっていました。

**奥川** なるほど。もうひとりで外に出て行けるようになっていたんですね。

その後、12月から事業所が変わり、またUさんから苦情がでていますね。これはどういう内容でしたか？

**Wさん** 味が合わない、ということでした。

**奥川** 前の事業所の時と比べてどうですか？

**Wさん** う～ん、前は「量とマナー」で、今度は「味」でした。

**奥川** 苦情の内容が少し変化していますね。ここで、Uさんにどんなことが起こっているか、考えてみてください。

**発言** Fさんのところに行けるようになったので、Fさんがつくる料理の味と比べているのではないのでしょうか。

**奥川** つまり、味に関心が向くようになったということですよ。ニーズの階層でいえば、味というのは量に比べて一段高次のニーズです。退院したての頃や、Fさんが出て行った直後と比べて、Uさんが身体的にも精神的にも安定した状態になっているということでしょうね。

**Wさん** なるほど。そんなふうには考えられませんでした。私はUさんのことをちゃんと見ていなかったですね……。

**奥川** ただ、ニーズが上がっているぶん、またUさんが元料理人だったことを考えると、ヘルパーに求めるレベルが高すぎるという可能性もありますので、その点は見極める必要がありますね。

**Wさん** 魚の焼き方など、かなり難しいことを



おっしゃるので、「私もそんなことできません」と言ったことはあります。

**奥川** そうしたら？

**Wさん** 「オレはそうしてた」と言われてしまいました。

**奥川** そういう時は、「あなたはなぜできるのですか？」と明確化して料理人だったことを引き出し、「プロと比べたら、ヘルパーさんがかわいそうですよ」と言えるんじゃないですか。

**Wさん** なるほど～。

**奥川** ところで、金曜日のヘルパーさんに苦情がないのはどうしてですか？

**Wさん** この方は動きが速くて、家事能力がとても高いんです。

**奥川** Uさんの要求水準を満たしているわけですね。同じ事業所に、金曜日の方と同じレベルのヘルパーさんはいますか？

**Wさん** すみません。そこまでは把握していません。

**発言** 正直、レベルの高い人を何人も派遣するのは難しいと思います。

**奥川** たしかに、現状ではヘルパーの力量にはかなり個人差がありますので、高いレベルの人をそろえるのは難しいことです。ただ、その事業所のマニュアルがどうなっているのかを調べることはできますよね。

**Wさん** マニュアル……。ああ、事業所が定めている仕事の責任範囲を把握するということですね。

**奥川** もう、いろいろと気づかれているようで

ですね。では、Wさん、今日の課題を考えてみましょうか。Uさんの苦情を防ぐために月・水のヘルパーに同行するという今の流れを断ち切るためには、相談援助職として何をする必要があると思いますか？

**Wさん** はい、まずは事業所のマニュアルを調べて、その事業所でどのようにヘルパーの仕事を定めているかを把握します。そして、Uさんにもきちんと向き合っ、Uさんがこれから何を大切にしていきたいと思っているのかを聴きます。Uさんが送っていきたくて思っている生活のなかで、訪問介護にできることを一緒に考えていきたくて思っています。

**奥川** 大事なところに気づきましたね。Uさんの言語能力は、いまどういう状態ですか？

**Wさん** 多少聞き取りにくいところはありますが、1対1でコミュニケーションはとれます。

**奥川** Fさんのところへ遊びに行ったり、心身の状態もかなり安定しているようですし、もともと活動的な方ですので、これからは生活範囲を拡大する方向で支援していくことができそうですね。

では、最後に今日の感想をどうぞ。

**Wさん** 皆さんに検討していただいたおかげで、自分がいかに場当たりに、先方に言われるまま動いていたかということがよくわかりました。今日教えていただいたポイントをしっかり自分のものにして、明日からの仕事に活かしていきたいと思っています。今日はありがとうございました。