

苦手な介護者との かかわり方を考える



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

Tさん(訪問看護ステーション・看護師)

●提出理由

クライアントは独居の86歳の女性。痴呆症状があり、日常生活について準備、確認、声かけが必要で、毎日サービス(訪問介護、訪問看護、配食サービス)が入っている。

キーパーソンは、別居の長女(64歳)。週に1回、2時間ほどかけて来訪し、一泊している。また、毎日内服確認の電話をするなど精一杯介護しているためか、援助者には常に攻撃的な言動で接している。

長女の大変さを受け止めて接しようと思うが、事実ではないことも感情的になって攻撃されるため、つい反論してしまい、受け止めることに徹することができない。長女への接し方を振り返り、今後のかかわり方を考えたい。

●事例の概要

クライアント：Fさん、86歳、女性

プロフィール：女学校を卒業後、結婚。夫と子どもに尽くし、娘も大学まで出して、教育熱心だった。自宅は持ち家で長く(30年くらい)住んでいるが、近所付き合いはあまりない。

几帳面な性格で、礼儀を重んじ、挨拶も大切にしていた。夫を亡くした後は独居で、「子ども

には迷惑をかけたくない」と何とか自立した生活を送っていた。

既往歴等：

53歳 狭心症で内服開始。

81歳 白内障の手術（両目）。

83歳 転倒し、腰椎圧迫骨折と腰痛のため、A病院に入院。骨粗鬆症を指摘される。

84歳 検査入院で肝臓がんが発見される（その後、月1回通院。がんの進行はほとんどなし）。

現在の状況：要介護4

食事：普通食。準備があれば自力で摂取。

排尿：トイレですが、時に間に合わず失敗あり。はくタイプの紙おむつを使用。たまに、汚したおむつを洗濯機に入れたり、こたつに入れたりする。

排便：毎日下剤内服。2日に1度の排便。

入浴：週2回、洗体、洗髪は看護師の一部介助。浴槽の出入りは手すりを使って何とか可能。

更衣：口頭指示が必要。衣類の準備も介助。

移動：室内は何とかつかまり歩行可能。屋外、長距離は車いすを使用。不安定さはなし。

服薬管理：看護師が日時を書いて準備。ヘルパーなど訪問者が声をかける。飲み忘れあり。

金銭管理：長女が管理（通帳はFさん宅）。

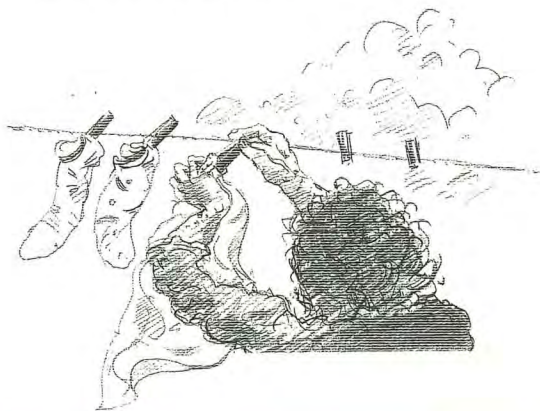
炊事：以前は調理方法や味にこだわっていたが、現在はヘルパーにまかせている。

洗濯：ヘルパーが介助。

痴呆症状：物忘れあり。時間の感覚は鈍っている。人の認識は一応可能で、きちんと挨拶をし、気遣いをすることもできる。布団や洗濯物

などは、取り込むことができる。

経済状況：年金生活。月10万円程度。サービスの利用と日常生活費、通院の費用などで不足する分は長女が負担している。



● 援助経過

紹介経路：平成7年に亡くなった夫の訪問看護に入っていたことから、面識はあった。

平成13年2月21日 長女より居宅介護支援の依頼を受け、ケアマネジャーを担当することとなる。同日、Fさん宅に来ていた長女と面接（本人は入院中）。Fさんの胃がんの発見の経緯、治療方針や医療機関についても相談がある。長女は手術せずに治療したいと望んでおり、セカンドオピニオンを受けることになる。また、自分自身の体調も不良とのこと。「私が入院したり、体調が悪くなるのは困る」。長女へのサポートも視野に入れた体制でかかわっていく。

3月17日 ケアカンファレンス（Fさん、長女、訪問介護2社、ケアマネジャー）

目的：ケア内容の確認、検討。

長女：食事のバランスをよくしてほしい。塩分を控えて。買い物は週2回でいい。

ヘルパー：買い物（食事）は、本人の好みもあり、どうしてもと要望される。

結果→買い物は月・金の週2回。食材が余ってしまうため、冷蔵庫を確認する。

長女：銀行への付き添いはやめてほしい。

ヘルパー：本人が「どうしても用事がある」と言い、危険が伴うので同行している。

長女：行かないことで統一してほしい。責任がもてないことはしないで。本人が行くと言うなら、一人で行かせてかまわない。

結果→今後同行はやめる。問題があれば、長女に相談。本人にも長女が説明する。本人が一人で行く際の危険性、現金や通帳の管理については問題が残る。

ヘルパー：通院介助が6～7時間にわたることがある。休憩をとらせてほしい。

長女：受診の時なんて、待ってるだけで何もしていないじゃない——と興奮。

結果→休憩の分は計算から除くことで了解。

緊急時対応：本人が「行く」と言ったら、救急車でA病院に搬送。連絡は長女の自宅の留守電に入れる。携帯電話は「使ってほしくない」と番号は教えてもらえず。訪問看護での緊急対応も不要とのこと。

相談の最中、本人はベッドで休んでいる。「ご苦労様です」と言い、内容には無関心。

9月16日 長女より電話。本人が腹痛のため、タクシーでA病院を受診、入院したとのこと。

9月18日 長女より電話。腹痛は便秘が原因だ

ったが、胆石などの検査をしてから退院すること。「本人に『動いて』と言っても動かない。車いすになったら、家も直さないといけなから、困るのよ……」。本人の体調がまだよくないのでは、と言うが納得できない様子。

平成14年3月9日 長女より苦情の電話。A社の新任ヘルパーがサラダに古いドレッシングをかけた。Fさんが残していたので聞くと、匂いに変だったとのこと。「わざとやっていると思う。嫌がらせに違いない、訪問介護の事業所を替えたい」とのこと。まずは事実を確認することが大切だし、嫌がらせなどはしないと思うが……と言うと、「そんなことはない、嫌がらせに決まっている」と興奮。

同日、A社に確認すると、2種類あるドレッシングのうち、いつもと同じものを使ったとのこと。古さについては確認できていない。

3月10日 訪問。長女と面談。

Fさんは最近、活動性が落ちている。体調については訴えなく、食欲も維持。痛みも訴えなし。尿の失敗が時々ある。長女は「もっと散歩などをさせて、体力をつけてほしい」と言うが、現状では、日常生活を送るだけで精一杯であることを説明する。金銭管理は長女がしているが、「年金だけでは足りないのよ」と。

また、A社の訪問介護については、不信感はあるものの、休日派遣可能で担当者を少なくするなどの条件を満たせるところが少ないことを説明し、継続の了解を得る。

9月18日 長女から電話。「日曜のヘルパーが来なかった。ちゃんとしてよ!」。A社に連絡。



所長にも話がいき、収まる。

10月30日 担当の訪問看護師から、「久しぶりに娘さんと会ったら、『よくやってもらってるわ』と言われた。嬉しかった……」。訪問介護事業所からも同様の報告が入る。

11月10日 訪問介護事業所から電話。訪問の時間を延長して、窓ガラスの拭き掃除をするよう長女から依頼されたとのこと。長女の自宅宛に、時間延長は1時間なら対応可能、ただし内容は通常の業務の範囲内で、と書き、指導の文書を添えてファクスを送る。

11月11日 長女より電話。

長女：昨日のことだけど、法令のどこに書いてあるの？

T：平成12年11月の全国介護保険課長会議資料の〇〇です。

長女：なんで窓のガラス拭きがダメなの。

T：介護保険では、日常生活に必要な援助というように、内容が決まっているんです。窓拭きや庭の草むしりのようなことは、皆が保険料を出している介護保険ではできないんです。

長女：保険はそうでも、あなたはどう思うの。あ

なたが必要だと思えばいいんじゃないの。

T：Fさんにとって、窓ガラスの掃除が今すぐ必要だとは思えません。それもたしかに大切だと思いますが、それは介護保険ではなく、各人がその他のサービスで、自費でやりなさいというのが国の考えです。去年も言いましたよね。

長女：法令でそうなっているのか、調べるわ。じゃあ、あなたは何をやるわけ。

T：ですから、Fさんに必要なサービスの連絡をしたり、こうやって調整をしたり……。

長女：それじゃ、ヘルパーの担当が替わらないようにしてちょうだい。ヘルパーの仕事の内容を毎月ちゃんと把握してる？ 担当は10回も替わるし、仕事はちゃんとしないし、困るわよ。

T：待ってください。担当が10回も替わったというのは、いつからの話ですか。最近ではないはずですけど。

長女：前からよ。仕事だってしてないわ。担当が替わらないようになって、あなたから命令してよ。担当が替わらないところを探すのがあなたの仕事でしょう。なにやってんのよ。

T：担当が替わらないようにしてほしいというのは、一緒に今まで何回も確認してますよね。でも、やむを得ずという事情は仕方ないじゃないですか。訪問看護だって、そうですよね。契約の時にも、常勤が何人、非常勤が何人って説明を受けましたよね。ヘルパー事業所のほとんどが同じ状況です。担当が替わらないようにというのは、無理ですよ。

長女：だけど、ひどいわよ。引き継ぎもしないから、いちいち私が言わなきゃいけない。担当が替わる連絡もないし、引き継ぎもないし。あなたがちゃんと命令してやればいいのか。

T：担当の交代は相談すべきだし、引き継ぎもそのとおりです。でも、それはケアマネジャーよりサービス事業所に伝えて徹底することですよ。私から、サービスのほうに伝えます。他にサービスに言いたいことはないですか。

長女：たくさんあるわよ。訪問看護で、お風呂の介助の時、そばを離れてほしくないわ。

T：それはあまりないと思うけれど……そんなことがありましたか。

長女：先週だったわ。車で来ていて、車を動かすのにいったん外に出たのよ。あんなことがあっちゃ困るわ。キホンのキでしょ。そういうことをしっかりしてほしいって言ってるのよ。ずっと気になっていたのよ。

T：そうですね。それはその通りです。先日、看護師が帰ってきて、娘さんに「世話になっているわね」と言われて嬉しかったと聞いたんですが、その時ですね。それとこれとは別ですか。

長女：それとこれとは別よ。基本をしっかりともらわなきゃ困るの。だいたいね……。

T：わかりました、そのことはきちんとしておきます。そろそろ10時だし、今日はこのへんにし

ておきましょうよ。そちらもお仕事でしょう。先日相談していたように、また、年末に向けて一度みんなで相談しましょう。

長女：またやるの？ だいたい、こっちだって大変なのよ。私の代わりに、あなたが責任持ってやってちょうだい。

T：そうじゃなくて。私は家族の代わりにはなれないのよ。大変だと思うけれど、娘さんの希望は自分で伝えてもらわないと。

長女：いやよ、あなたがやって。ケアマネジャーでしょ。家族に負担をかけないで。

T：わかるけど。その負担をどうやって少なくともできるかでしょう。それは相談しなきゃ始まらないもの。今度、相談しましょ。

長女：いやよ（笑いながら）。

T：そう言わずに。また、お会いしましょうね。

長女：わかった、わかった。時間なのね。またね。

ケース検討会

課題設定の重要性

進行役 Tさん、ありがとうございました。それでは、基本的な情報などについて質問がありましたら、お願いします。

奥川 ちょっと待って。質問に入る前に、大事なことが抜けていますよ。事例検討で事例提出者にプレゼンテーションをしてもらうのは、意味があるんです。自分が書いた事例を声に出して説明することで、事例提出者は援助の場面をもう一度体験しますよね。そうやって再び身体を通すと、事例を書いた時とは違った発見をすることが多いんです。ですから、まずはそれを事例提出者に確認することが大事です。

進行役 わかりました。では、Tさん、今ご自分で改めて感じたことはありますか？

Tさん もともと長女にはすごく苦手意識がありました。最初に比べれば近づけた気はしますが、今でも距離感が難しいです。他のクライアントとはちょっと違うな、と感じました。

奥川 どうです？ プレゼンの後では、Tさん自身のなかで引っかかっていることがより鮮明になって、事例には書かれていない問題意識が出てきましたよね。なぜ、長女に対する時は他のクライアントと違ってしまうのか——。それを今日のテーマにはいかがですか？

Tさん ぜひ、お願いします。

奥川 事例検討は、出だしが大事です。最初に課題設定をすることで、焦点が定まり、事例提出者が気づくこともできるようになるのです。テーマを設定せずに曖昧なまま始めてしまうと、方向性が定まらず、せっかく事例を出していただいても、得るものがないまま終わってしまいかねません。

進行役 進行役の役割が重要ですね。

奥川 そうです。司会次第で深まり方が違ってきます。

進行役 はい。まだまだ不慣れですが、頑張ります。それでは、基本的な情報の共有から始めたいと思います。ご質問をどうぞ。

クライアント像を探る

発言 Fさんの一日の様子を教えてください。

Tさん 朝は6時ぐらいに目覚めます。ヘルパーさんが来る頃には、だいたいこたつに入ってテレビを見ています。9時にヘルパーが訪問して、朝食の準備や服薬の確認をします。午後は、訪問介護か訪問看護が毎日入っています。夕方は配食サービスがもってくる食事を温めて食べて、長女からも電話が入って服薬の確認などをします。夜の生活は長女が泊まる日以外のことはわからないのですが、昼夜逆転といったことはありません。

発言 平成7年に亡くなったFさんのご主人の介護には、長女はかかわっていたのですか？

Tさん いえ、ほとんどかかわっていませんでした。Fさんが一人で介護をしていました。

発言 なぜ、かかわらなかったのでしょうか。

Tさん おそらく、ご主人の状態から考えて、Fさん一人で大丈夫だと判断されたのだと思います。実際、状態が落ちた段階で入院されたので、長女のサポートが必要な状況にはなりませんでした。

発言 長女の家族構成を教えてください。

Tさん ご主人と二人暮らしです。長女はご自分の家の近くでインテリア関係の事務所を開いています。ご主人もまだ働いているようです。お嬢さんが一人いたのですが、中学生になるかならないかの頃に亡くなっています。

発言 ご病気か何かですか？

Tさん 喘息です。闘病中は一生懸命看護をされて、病院にずっと泊まり込んでいたそうです。一度、その話題になった時の話しぶりを聞いていると、本当に可愛がっていたのだな、と痛感しました。現在もお部屋は当時のままにしてあるそうです。「私たちは、あの子と一緒に生きているんです」とおっしゃっていました。

発言 病院に泊まり込んでいた間、お仕事はど



うされていたのでしょうか。

Tさん もしかすると昼間は働いていたのかも
しれませんが、とにかく全身全霊という感じで
すね。曲がった制度は正さなければ、という現
在の勢いに通じるものを感じました。

発言 その間、Fさんはどのくらいかかわって
いたのでしょうか。

Tさん 直接看病したりというかわりはなか
ったようです。「あの時は娘も大変だったのよ」
とはおっしゃいますが、遠くで見守っている感
じだったのではないかと思います。

発言 Fさんと長女の親子関係は、あまりベタ
ツとしたものではなさそうですね。

Tさん はい、ベタベタしたところはまったく
ないですね。Fさんはもともと教育熱心で、厳
しいお母さんだったようです。

発言 Fさんが入院した時に、長女が「今の状
態でいてくれないと困る」と言っているのは、
どういうことなのでしょう。

Tさん 一つは、現在の週1回程度通うという
生活スタイルが崩れることに対する不安だと思
います。もう一つは、お金のこともあるのかも
しれません。「母の年金だけでは足りないので、
持ち出しをしないといけない」とおっしゃっ
ていましたので。

発言 長女の負担額はどれくらいですか？

Tさん たぶん月2万円程度だと思います。

発言 長女のところは共働きですし、その額が
それほど負担になるとは思えないのですが、何
か事情があるのでしょうか。

Tさん 正直、そのあたりは聞いていません。

お仕事の話はまったくされませんので。もしか
すると事務所の経営が難しい状況にあるのかも
しれませんが……。

発言 長女ご自身も体調が悪いということだ
ですが、具体的に教えていただけますか。

Tさん 詳細は聞いていないのですが、肝臓か
胆のうが悪いようです。

発言 長女は「自分が入院して体調が悪くなる
のは困る」とおっしゃっていますが、何に困る
のでしょうか。Fさんの介護ができなくなる
という心配でしょうか。

Tさん う〜ん、そのあたりも聞いていないで
すね。すみません。

進行役 ここまでのところで、Tさん自身、何
か気づかれたことはありますか？

Tさん 長女が何か言ってくればそれに対応す
るだけで、こちらから意図的に情報をとろうと
していませんね。長女自身の気持ちや体調、今
後どうしていくかといった点を詰められていま
せん。

発言 いつものTさんであれば、そういう点は
きっと確かめていると思うのですが、意図的に
そうしなかったというわけではないのですか。

Tさん 意図的ではありません。なぜかできな
かった、というのが正直なところですよ。

介護者とケアマネジャーの関係性

進行役 では、ここまでの情報を踏まえて意見
交換に移りたいと思います。ご自由にどうぞ。

発言 私は逐語録の長女とTさんの会話が興味
深かったです。特に最後のほうの長女の「いや

よ」(笑いながら)というあたりが、面白いなあと思いました。

Tさん いつも最後はこんなふうになるんですが、途中ではかなり責められるので、つい防衛的に反論してしまうんです。

奥川 途中の言い合いの雰囲気というのは、最後まで引きずるのですか？

Tさん いえ、後には引きません。

奥川 なるほど。ということは、どういうことでしょうか。この会話で、長女とTさんの間にはどんなことが起こっているのか——。ちょっと、ここでロールプレイをしてみましよう。Tさんは長女の役をしてみてください。

・Tさんが長女役、参加者の一人がTさん役となり、逐語録のロールプレイを行う。

奥川 Tさん役をやって、どう感じましたか？

発言 (Tさん役) すごく二人の間に親近感があると感じられました。Tさんの言葉遣いもふだんよりくれていますし。

発言 長女はTさんのことを可愛いと思っているのではないのでしょうか。まるで家族同士の会話のようだな、と思いました。

発言 (Tさん役) 亡くなったお嬢さんが生きていたら、何歳くらいなのでしょう。

Tさん 長女が64歳ですから、40歳前後ではないでしょうか。

発言 私は、長女のほうはいろいろと訴えています。話している内容を本当にぶつけているわけではないという気がしました。

奥川 つまり、一言で言うと、長女はTさんに対して何をしているのでしょうか。

発言 信頼している——。

奥川 信頼している上で、何をしています？

全員 ……。

奥川 だだをこねているんじゃないですか？

発言 あ、なるほど——。だから、文句を言いながらも、最後は笑って終わるんですね。

発言 Tさんもこの会話では、結構本音が出ていますよね。

Tさん すごく出てます (笑)。

進行役 Tさん、ここまでのところで、何か新たな気づきがありましたか？

Tさん はい。私は長女に攻撃されているように感じていたのですが、決してそうではなかったんですね。長女のことをちゃんと理解する必要があると感じました。

奥川 何のために理解するのですか？

Tさん 長女に対して防衛的になりすぎていた。長女の気持ちを私なりに理解……。

奥川 長女の理解も大事ですが、何か肝心なことを抜かしていませんか？

Tさん 肝心なこと……。Fさんのケアプラン——。

奥川 そう。Fさんの今後をどうするかについて話をするのが大切ですね。どの時点まで在宅で過ごして、長女はどこまでかわれるのか。体調は悪いし、経済的な問題もあるのかもしれない。Fさん自身のお気持ちやセルフマネジメント能力と長女の支える力をきちんと見積もることが援助職者の仕事ですよ。

Tさん たしかに——。でも、なぜかそういう話にはならないんです。

奥川 先ほど、亡くなったお嬢さんの年齢を聞いたのはなぜですか？

発言 Tさん役をやってみて、二人の関係が専門的援助関係というよりも一般的援助関係に近いような感じを受けたので——。

奥川 他の方からも、家族のようだという感想がありましたよね。皆さん、いいところに目を付けているんです。そこが今日のテーマと結びつくところですか。進行役の方、今日のテーマは何でしたか？

進行役 長女との距離感が難しい。他のクライアントとちょっと違うと感じている。それはなぜなのか、です。

奥川 そうでしたね。ここまでの検討から、気づくことはありませんか？

発言 長女とTさんが親子のようになってしまっている。

奥川 Tさん、いかがでしょう。

Tさん 私のほうはそういう感覚はないのですが——。

奥川 そうでしょうね。でも、長女のほうはどうでしょう。Tさんに亡くなったお嬢さんを投影しているんじゃないでしょうか。お嬢さんの部屋を今でも当時のまま保存し、「私たちは娘と一緒に生きているんです」と言うほど強い気持ちを残している方です。皆さんの感想にあったように、電話でのやりとりは一見攻撃的に見えるけれど、その実Tさんを可愛がっている感じがするし、最後は「わかった、わかった。時間

なのね。またね」とほほえみながら電話を切る。母親がつかない娘にだだをこねているのに近いですね。

全員 なるほどお。

奥川 Tさんだったら、ふだんの仕事のなかで聞いているであろうことが、なぜかこの長女には聞けていない。それは、Tさんが長女の感情転移に巻き込まれてしまっているからです。

Tさん そういう構造になっているとは、まったく意識できていませんでした。

奥川 こういう落とし穴は、援助の仕事のなかでは時々あることです。それが、生身の人間が援助の仕事をする難しさでもあります。でも、プロの援助職者はそういったこともきちんと意識してかかわる必要があるのです。

Tさん はい、わかりました。

進行役 先生、ありがとうございました。進行役としても、たくさん勉強させていただきました。Tさん、最後に今日の感想をどうぞ。

Tさん このケースは、どうして援助が前に進まないのか、ずっと引っかかりを感じてモヤモヤしていたケースでした。亡くなったお嬢さんがいるという情報や、長女との電話の終わり方、また自分もつい感情的になって言い返してしまうといったことには気づいていたのですが、それをつなげて考えることができていませんでした。おかげで今日はスッキリしました。明日からは、より一層長女との関係を意識してかわり、Fさんにとってよりよい援助をしていけるよう努力したいと思います。ありがとうございました。