

ケアマネだから できること

～ケアマネとジェノグラム～

木村晃子

居宅介護支援事業所 あったかプランとうべつ

マガジン14号から早樫一男先生が、『日本のジェノグラム』と題してジェノグラムについての連載をされています。

ケアマネの仕事をしていると、「ジェノグラム」とは親密な付き合いになります。それは、初めて訪れる利用者訪問でのアセスメント面接場面や、幾度も訪問を繰り返している支援の経過が長い利用者との会話の場面ということもあります。机上で利用者について情報を整理する時、仲間と事例検討をする時にも「ジェノグラム」は登場し活躍します。目の前に置いた一枚の紙の上でも、そして、誰に見えるわけでもないけれど、頭の中に広げられる「ジェノグラム」をイメージしながらできることが随分とあるのです。今回は、ケアマネがどのようにして「ジェノグラム」を活用しているのかを具体的場面に添ってお伝えします。

～相談につながるまで・・・～

始めて介護の相談をしようと考えて、課題を抱えた本人がケアマネに直接相談にくるということはめったにないのが現状です。ケアマネに相談依頼があるのは、いくつかのパターンがあります。

- ① 高齢者の家族や、ひとり暮らしをしている人の周辺で心配している地域住民が、行政窓口や、高齢者の相談窓口である地域包括支援センターなどへ相談に行き、その結果、「居宅介護支援事業所」へ紹介される。
- ② 高齢者家族や、ひとり暮らしをしている人の周辺で心配している地域住民が、「居宅介護支援事業所」に相談にくる。(電話問い合わせも含む)
- ③ 以前関わりのあった、介護サービス利用者の家族や周辺の人で紹介で、本人以外から、直接「居宅介護支援事業所」へ相談にくる。(電話問い合わせも含む)
- ④ 高齢者本人が、行政窓口、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所などへ直接相談にくる。(電話問い合わせも含む)

以上のようなパターンがありますが、実際には①か③が多い状況です。私はこれまで、10年のケアマネ業務経験があり、100名以上の高齢者のケアマネジメントを担当してきましたが、その中で④のように、サービスを利用する本人から直接相談を受けたのは1名だけです。その一人は、若

い要介護者（2号被保険者）で、難病を抱えた人ではありましたが、意思決定や判断力は十分に満たされている方でした。つまり、自分で自分の課題を理解していた人です。

一方、多くの場合にみられる、高齢者本人以外（家族や地域住民）からの相談があるケースでは、相談窓口へ来所や問い合わせを自らできないという状態の人であることが大半です。

それは、加齢により自分の課題について、どう対処して良いかわからない、理解判断力にやや支援が必要な状態、などです。

このような幾つかのパターンをもちながら、ケアマネの事業所へ相談がつながったあとに、実際に課題を抱えている人と初回面接（インテーク）の機会を設定し、支援が始まります。インテークの多くは、ケアマネジメントを必要とするであろう人の自宅に「訪問して」行うということがとても多いです。

～初回面接から支援の方向性決定までに必要なこと。アセスメントとは何か？～

ケアマネが支援を開始するにあたり求められていることの当然として、「アセスメント」があります。つまり支援の「根拠」です。アセスメントとは、支援を必要とする人が、どのような課題を持ち、それについてどのように考え、どう対処していくことが望ましいのか、を考えるために、情報を収集し分析、判断していきます。専門職としての見解と本人や周辺（家族や地域で関わる人等）の人たちとの意見をすりあわせながら、最終的には本人が、自分で自分のことを「決定」していけるように支援していくための基礎となるとも言えるでしょう。

アセスメントは、支援対象者本人やとりまく環境について多角的視点で捉えることが重要です。どのような角度から、ということについては、介護保険制度の中では、厚生労働省から「標準課題

分析項目」という最低限これだけの視点からの情報収集と分析は必要であるという様式が設定されています。その他、「アセスメントツール」という様々な様式（視点）があるのは承知の通りですので、経験のあるケアマネにとっては、「耳にタコができる」ほど「知っている」ことだと思います。ここでは、すでに承知であろうことを割愛しながら、ともすると現場ではあまり優先されていないかもしれない大切なこと、と私が感じていることを伝えたいと思います。

家族の歴史を知ること

冒頭でお伝えしたように、高齢者本人からの相談が少ないという現状を考えると、ケアマネが初回訪問した際に、本人に会うと、本人は「なぜこの人が来たのだろうか？」という感覚を覚えることは珍しくありません。相談を決意した家族や周辺の人が、なんらかの支援を必要と自覚していても、当の本人は「べつに困っていないよ。」と平然としていることも多々あります。介護保険制度の性質上、「介護の困り事を、介護のサービスを利用しながら解決していく。」という認識を持っている人は少なくありません。相談の内容も「最近、おばあちゃん（おじいちゃん）が、家でじっとしてばかりいるから、少々ボケてきたように感じます。デイサービスなどに通えると良いと思っています。」「もう家族が介護をしていくことは限界なので、どこか施設にでも入れないものでしょうか。」という相談もあります。当の本人は「困っていないよ。デイサービス？そんなところ行きたくないよ。」などと平気な顔で話をしている為、本人と周辺の人との現状への認識を仕切り直ししていくことが必要になります。ここで、気をつけなければならないことは、介護のサービスを利用する、しないの話に焦点を絞ると意見の違う者同士に対立を生む恐れがあることです。

そこで一旦、話題を介護サービスに関すること

から離して場を作っていくことにします。ジェノグラムを描きながらの面接を展開していくのです。「今日、伺ったのは、介護のことについてのご相談のためではあるのですが、その話は後ほどじっくりと聞かせていただきたいと思います。今日は、始めてお会いしたので、ご家族のことも含めて、これまでのことを少し伺いたいのですがよろしいでしょうか。」そのような説明から、面接の中で家族の情報をお聞きすることへの了解を得ます。ここで抵抗感を示される方は多くはありませんが、大抵の人は、何をどこから話始めれば良いかの戸惑いを見せることはあります。引き続き「まずは、一緒に住んでいるご家族メンバーや離れて暮らされているご家族について教えていただけますか？」というようなフレーズを加えます。すると、同居、別居家族の続柄やどこに住んでいるかなど一般的な紹介をしてくれるので、話している人のペースを優先しつつも、名前や年齢などの基本情報をタイミングよく確認していきます。単なる情報としてではなく、別居家族については、「いつから、なぜその土地への移ったのか、その時の家族メンバーの気持ち、」など、事実と感情についても確認していきます。ジェノグラムは単なる情報収集のツールではありませんので、家族が時間経過の中でどのような歩みをしてきたのか、その時の出来事と気持ちの両面を理解していくことが支援の対象者理解のためには重要です。人生の各ステージに起こる出来事、乗り越えなければならない課題に、家族はどのように対処し、家族メンバーの誰が、或いは全員が力を発揮していたか、など、その家族のありよう(家族の問題の対処パターン)について聞いていくことで見えてくる家族らしさがあります。

ジェノグラム面接を、一人の人から聞き取るだけでなく、家族メンバーが複数同席している場合などでは、ケアマネが尋ねたことに誰がどのようなタイミングで応えるかもアセスメントとして重要です。自分のことを理解して欲しい、自分の訴

えを聞いて欲しいという強い思いがあると、ケアマネの質問に積極的に答えようとする一方で、口を開くことのない家族メンバーが出てくることもあります。バランスよく家族の語りが聞けるように、時には答えてもらう人をこちらで指名してみると良いでしょう。「息子さんはこのようにお話になりましたが、お母さんはどのように感じていますか。」など、誰かの話を聞きながらどのような気持ちを感じているかを声に出してもらうことで、家族がその場で感情をシェアしていくことができます。このように、答えてもらう人を指名したとしても、他のメンバーが代わって答えてしまう場合もあります。家族内の力動やメンバーの個性を垣間見るところなので、これもアセスメントとしては大切な情報になってきます。20分から30分の時間で、相当量の家族の歴史物語を聞くことができますが、時には話がそれ以上の時間に及ぶこともあります。初回面接で、何もかも全てを聞くなどというつもりではなく、相手のペースで話を聴くということがポイントです。相手との時間の確認、健康状態(面接にどの程度耐えられるか)などを事前に確認しておき、私は初回では1時間を目処に面接を組み立てます。お互いの自己紹介を済ませ、ケアマネの役割を説明し、相談のきっかけの確認をしつつ、およそ残り40分程度でジェノグラムを描きながらの面接をします。

ジェノグラムは相手に見えるように、相手の語りに合わせて目の前の紙の上に家族の歴史が描かれていきます。ケアマネと家族が一緒に行う作業ですから、家族が「今」だけでなく「過去」を振り返り、自分たちの歩みの中で、乗り越えてきた出来事の再確認ができます。また、要介護高齢者の「今」だけでなく、「過去」をしっかり捉えることができると、介護という課題を抱えた今をどう乗り越え、新しい「未来」に向けて何ができるか、何をどうしていくことが、その人や家族にとって、より収まりの良い状態になるのかを考える手立てになります。

私は相談を受け、初回面接の際にこのジェノグラム面接を実施していますが、サービス利用についての緊急性が高い場合を除いては、この面接を2、3回繰り返しながら家族のこれまでとこれからについて考えていく時間を持つようにしています。介護の相談を受けると、瞬時に頭の中に介護サービスが思い浮かび、サービスにつなげようとする傾向にあるケアマネが多いことは否めません。けれども、ケアマネの仕事はサービスにつなぐことだけではありません。課題を抱えた本人や家族が現状をどのように捉え、課題解決のために何に取り組んでいくのか、それを家族の問題として自分たちで決めていくことがスタートになるのです。

以前に独居生活をしている人を心配し、近所の人が地域包括支援センターへ介護サービス利用の相談に来たことをきっかけに、ケアマネが紹介され訪問したことがありました。しきりに介護サービスを利用することで、便利で安心な生活ができるという説明をしていると、当の本人は全くサービスの必要性を感じておらず、むしろ訪問販売を断るかのごとく「今は使いません。」と話を終わらせていました。ある時、現状について、心配してくれた近所の人の行動について、離れている子どもさんはお母さんの今をどう考えていると思うか、などを尋ねてみました。そして、子どもの話が出た時に、「もう少し伺っても良いですか。」と断りを入れつつ、ジェノグラム面接へと切り替えました。その方は実に2時間も、ご自分の生まれた時から結婚、子育て、子の巣立ちを経て、夫婦ふたりの生活、地域での活動、そして、今の状態についてお話をされました。年齢もあり、ところどころ辻褃の合わないところもありましたが、「認知・理解・判断力」をアセスメントする上でも、本人の語りに耳を傾けることは重要です。2時間ほどの話を終えると、目の前に描かれたジェノグラムを眺め、「そうそう、この子がね・・・」などと自身の現状について心配してくれていることなどが

話題にあがりました。すると、「今まで一人でやってきたけれど、子どもも近くにはいないし、心配しているから、少しでもサービスを使いたいと思う。」と話は結ばれました。

介護サービスにつなげることが目的ではありませんが、自分の現状を理解し、自分に必要な手助けが何かを知ることができたことは大きな一歩だと思いました。

このように、ジェノグラムは家族の事実と歴史が視覚化されていくので、今の捉え方を客観的にできる道具になると思います。

また、本人と家族の意向が違う場合にも、ジェノグラム面接をしつつも、それぞれの意向の違いについて確認していきます。「ご本人は今、話されたようなお気持ちですが、ご家族はどう思いますか。」「ご家族がこのようにお話をされましたが、いかがですか。」などとやりとりを繰り返します。意向が違いすぎると、この場面で家族の対立に出くわすこともあります。家族が意見の違いを、第三者の前でどのように表現していくのかをアセスメントできる場面でもあり、家族内の力動をみることもできます。ケアマネが、家族メンバー内に入り込むことで、家族の空気がどのように変化するかを見極めて、できるだけそれが良い方向に作用するように、自分の役割を認識していくことが求められていると思います。家族内のぶつかりを避けたいと思っているのは、家族だけではなくケアマネ自身もそうかもしれません。けれども、家族の内側で起こっている問題については、家族のメンバーが共有していかなければ、乗り越えていくことは難しいのです。家族の話を聴く、受け止めることはケアマネ自身に覚悟がいることです。

家族の話を聞いても良いのか？

さて、私は支援の場面でジェノグラム面接を行うことがあり、それは対象者理解の方法としてとても良い方法だと思っています。僭越ながら研修

等では、このジェノグラム面接についての演習なども実施しています。そこでよく受ける質問の中には「ケアマネがそこまで家族のことを聞く必要があるのか。相手に嫌がられないか。」ということです。

まず、聞く必要があるかどうかは、各支援者の考えにもよると思います。情報がなくても良い支援ができるのであればそれにこしたことはありません。但し、支援対象者を理解していくために具体的にどのような方法を使っていくのでしょうか。その方法がジェノグラム面接だけではないと思うので、対象者理解の方法が他にもあればそれで良いと思っています。対象者理解の方法の一つとして「ジェノグラム面接」があります、というのが私のスタンスです。人が生きてきた長い道のりへの理解こそが、その人自身の大きな支えになると思っていますからです。支援者の都合よく、できるだけ情報を集めたい、ということではなく、その人の歩んできた人生の中に、課題解決の力や方法のヒントがあるのです。

ジェノグラム面接は、必ずしなければならないことではないと思っていますが、私自身は対象者理解にとって有効な方法として活用しています。

また、家族のことを深く聞くことで、相手に嫌がられないか、ということについては、この面接を「情報収集のツール」のように思いながら行っていた時に、「事情聴取をされているようだな。」と不快感を訴えられた人がありました。ジェノグラムに描かれた情報をみながら、あれもこれも聞きたくなくて、矢継ぎ早に質問を繰り返したことに起因すると思います。情報収集することにばかり気をとられ、相手を理解するために面接が行われているという基本的姿勢に欠けるとこのようなことが起こってしまいます。

面接を進めていくと、多弁になったり沈黙になったり、質問して返事がくること、来ないことなどがあります。その様子こそが、「情報（アセスメント）」なのです。何に多弁になり、何に沈黙が起こ

るのか。そこに、それぞれの出来事に対する「想い」や「事情」が含まれていることがわかります。そのことへの「理解」が大切なことだと思います。

アセスメントとは

アセスメントとは、現在の身体状況や周辺との関係だけでなく、これまで本人や家族がどのように問題に対処してきたのか、本人や家族の有り様などを理解することも含まれると思います。命も暮らしも人生も継続の中の一部なのです。

ジェノグラム面接は、しなければならないものではなく、人を理解しようとするひとつの方法なのです。その人のやり慣れたスタイルを理解して、そのスタイルで現在の問題に対処できるのか、或いは、違ったスタイルを取り入れることが新たな取り組みとして適切なのか、そのようなことが見えてくるのが、ジェノグラムを使った面接です。