

ケアマネだから できること

22

ケアマネ、あの眼、この眼 ～誰の困りごと？～

木村晃子

居宅介護支援事業所 あったかプランとうべつ

ケアマネジメントの質の向上が言われるようになってから、しばらく経ちますが、相談事に対してすぐにサービスを繋げたがる相談援助職が少なくないのが気になります。

困り事を訴える人の話を十分に聞く前に、サービスの提案を強調しすぎるために、相談者は、どのサービスをどの程度使ったら良いか、ということに頭を悩ませていることも、しばしばあります。

聴く、というのは、主訴だけではなく、背景も含めて聴く、ということが重要です。

～一人暮らしのAさん～

Aさんは、一人暮らしです。ある時、自身の通院について疑問が生じ、相談機関に一本の電話を入れました。電話を受けた専門職は、Aさんの訴えを聞きながら、介護の必要性を

感じ、高齢者の担当に繋がりました。繋がった担当者は、早速、Aさんの自宅に、状況調査として訪問します。訪問し、受け入れの良いAさんから、日頃の話を聞きました。順不同に話題が飛ぶ様子から、認知症を疑いました。一人暮らしでもあり、何らかの見守りや支援が必要だと判断したようです。定期的にAさんに関わることができる担当者を固定するには、介護保険サービスの利用を勧めなくてはなりません。Aさんの話を聞きながら、健康状態の観察や管理、現在一人で行っている家事についてサービスを勧めました。

Aさんは、自分のペースでありながらも、日常生活は概ね自立していました。時々物忘れがあり、買い物に出かけても肝心の物を買って忘れることがありました。また、体調の悪い時には、家事もままならず、助けて欲しい

と思うこともあるようです。

この、A さんの話を聞きながら、相談を受けていた専門職は、介護サービスの利用をするためには、担当するケアマネジャーを決めなければならない、と説明します。そして、近所に事務所のある事業所のケアマネジャーへと相談は繋がりました。

～そのサービスは必要なのか？～

紹介した専門職と同行する形で、ケアマネジャーがAさん宅へ訪問しました。案内した専門職がケアマネジャーを紹介しますが、話はAさん主導で、話題が錯綜しながら時間が過ぎていきます。何が問題で、どうしたいのか、インテークすべき話にたどり着きません。小一時間ほど、Aさんの話を聞きながら、初回訪問は終了することにしました。改めて、別の日に訪問させていただくことを約束しました。別日の約束について、**Aさんが、約束を覚えていることができるのか、というアセスメント**でもありました。

約束した日に再度訪問すると、ケアマネジャーの顔も、約束の日時もしっかり覚え、出迎えてくれました。Aさんの口からは、「ヘルパーさんに来てもらうとしたら、頼みたいことは・・・」と、サービス利用の話から始まりました。室内の様子を見ても、ヘルパーが支援に入らなければならない緊急性を全く感じないケアマネは、「まだ、お会いしたばかりですから、今日は、少しAさんのこれまでの

ことについて、お話を聞きたいのですが・・・」と声をかけました。Aさんは、「何から話したら良いですか。」と戸惑ったような顔をしました。「そうですね、まず、Aさんが、どこで生まれて育ったのか、ご両親や、ごきょうだい、などご家族について教えていただきたいのですが。」とお願いすると、ご自分の生まれた年月日や出生地について教えてくれました。その情報は、引き継ぎを受けていた情報と一致しています。ここからは、ジェノグラムを描きながらの面接です。Aさんの生まれや、育ち、結婚前や結婚後のこと、子育て、子の巣立ち、夫婦の暮らしと、夫の最期の時の話しなど一時間程度の中で、Aさんの生きてきた様子を教えていただくことができました。忙しい子育てをしながら、趣味の教室に通ったり、自営業の夫を手伝ったり。地域の活動参加もしていたAさんには、今でも付き合いの続いている人たちがいます。ジェノグラム同様、Aさんを中心に、エコマップも描いていきます。すると、独居ではありながら、たくさんの地域の人の目が行き届いている状況がわかりました。エコマップを眺めながら、こんな時は、この人に相談する、この人はよく訪ねてくれる・・・などと、自分の周辺の人と自分自身のことを教えてくれます。ひとり暮らしとは言っても、自宅の近所へ通勤する息子夫婦が毎日Aさんの様子も見ているようです。

紹介機関からは、息子の妻を信用していな

いような雰囲気があると引き継ぎされ、面談の際は、Aさんと息子夫婦は同席しないほうが良い、などと伝えられていました。

Aさんと、息子夫婦の關係に、葛藤があるようには見受けられません。「息子さんやお嫁さんには、今回のような、生活の中の困り事などを相談することはあるのですか。」と質問してみました。「そうね、時々、買い物を頼んだり、自分でできないことがある時には、ちょっとお願いすることもあるけれど、仕事をしているから、あまり頼るのも悪いと思ってね・・・」などと教えてくれました。

さほど、關係性が悪い様子は感じられないため、「一度、今後のことを息子さんか、ご夫婦と一緒に話をしたいと思うのですが、お嫁さんに連絡を取らせていただいても良いですか。」と確認してみました。すると、Aさんからは、一つ返事で了解が返ってきました。なんだが、**引き継ぎの情報が呆気ないほど信憑性に欠けている感じがしました。**

その後、Aさんの息子の妻へ連絡し、Aさんの状況について確認すると、Aさんの説明通りの關係が保たれていることがわかりました。また、困りごとの訴えはできているけれど、「一人で話し相手がなくて寂しくなると、あちらこちらに電話をかけてしまうので、相手の方に迷惑をかけてしまっていることはあると思うのです。」と言葉を付け加えました。物寂しさから、人との会話や交流を求めているものの、サロンやディサービスなどへの

参加は、規則的過ぎて好まない、とのAさんの気持ちがありました。エコマップを見ても、Aさん宅に訪問してくれる人が幾人かいるのです。介護サービスに繋がなくても、当分の間、Aさんは、自分の力と周囲との關係の中で、現状維持していくことはできると判断しました。お嫁さんとの話の中でも、「今後、状況が変わった時に、相談させてもらいたい。今は、特に、介護サービスを利用しなくても良さそうなので、何かあれば、ご相談の連絡をします。」ということになり、Aさんについては、相談があった時に対応する、という方針になりました。

何よりも、Aさん自信が「今は、お世話にならなくても大丈夫だから。」とっています。

～誰の困りごと？～

さて、一体Aさんには、何が必要だったのでしょうか。Aさんがかけた電話を受けた専門職が、Aさんの訴えを十分に受け止めることができなかつたために、専門職の不安（一人暮らしのAさんに何かあつては大変だ。）が、高齢者担当に繋がれ、その担当者もまた、脈絡のない、首尾一貫しないAさんとの会話に、「認知症、一人暮らし」のラベルを貼り、「見守り」も含めて、介護サービスを利用したほうが良い、という見解で、ケアマネジャーに繋がれた訳です。「何かあつたら大変。」と感じたのは、**専門職**でした。

一人暮らしのAさんが、今、若干の支離滅裂

な相談電話をしてきたことのみ注目して、Aさんがどのような環境に、どのような周辺関係の人達と関わりを持ちながら生活してきたのか、生活しているのか、ということのアセスメントできていない段階での、「**転ばぬ先の杖**」的な、**サービス提案**となったのです。しきりに、介護サービスの利用を促されていた為か、ケアマネに会った時から、Aさんは、サービスを利用すること、ヘルパーに頼むことを一生懸命探していました。けれども、どれも、介護保険のサービスとして提供できる内容ではありませんでした。例え、提供できる内容だとしても、**ニーズではなく、それはデマンド、なのです。**

相談援助を担当する専門職は、相談をしてきた人の主訴ばかりに気を取られると、**どのような環境、関係性、システムの中に、その主訴が存在しているのか見失ってしまいます。**高齢者に限らず、何か相談したいと思った人が、自分の相談事を適切に表現できるとは限りません。また、寂しさを覚えた人が、誰かと繋がりをもちたいと考えた時、しばしば「相談事。困り事がある。」という形で、人との交流を持とうとすることもあります。そのような場合には、話題が「困り事」の羅列になる懸念があります。自分でできていること、自分の持っている資源（人との関係性も含む）について自覚することで、今までできてきたこと、今、できていることが理解できます。「まだ大丈夫。困った時には、自分で連

絡します。」というには、セルフマネジメントです。多少の認知理解力が低下していた場合でも、親しい人のサポートも含めながら、自己決定を支えていくことが本来の支援なのです。

Aさんの場合には、アウトリーチが必要な状況ではありませんでした。多数の目がAさんに向けられ、訪問者もあり、孤立してはいないからです。ただし、認知理解力、判断力の低下は否めない状況であることは確かではありません。このような場合には、定期的にAさんの状況を継続して観察できる人がいることが必要です。今よりも、更に、**介護や何らかの支援が必要な段階になるその変化の兆しをできるだけ逃さずに、適切なタイミングで介入していくことが、地域の関係機関の役割になるでしょう。**この場合には、誰が（どの機関）継続的に定点観測していくことができるのでしょうか。

何かあったら大変、という専門職の心配を解決するために、とりあえず、介護保険サービスの利用を勧め、担当ケアマネジャーに任せおけば安心、というのは、誰の困り事で、誰のための介護保険サービスなのでしょう？相談援助の力量が問われます。

*事例のプライバシー保護のため、事実を若干加工しています。