

# 役場の対人援助論

( 1 6 )

岡崎 正明

(広島市)

## とある公的相談窓口職員の日常

現在高齢者関係の相談窓口という看板の下で働かせてもらっている。

ときどきひとから「どんな仕事なの？」と聞かれ、答えに困ってしまう。施設の相談から、経済的困窮、財産管理、家族との問題や、ときには高齢者虐待なんて話まで。持ち込まれるテーマは実にさまざまで、なかなかひと口で言い表せない内容だからだ。

おまけに役所の窓口ということもあって、制度利用の事務仕事なんかも結構ある。

そこでこの機会に、ある日常的な3日間の様子を書き記し、みなさんに私の職業生活の一端をご紹介したいと思う。

興味がない人にはどうでもいいかもしれないが、やってみるとこれがなかなか。あらためて自分の仕事を振り返る、いい機会になった。結構がんばって動いてるやん、俺。

なお、この内容は私の実体験をもとに、登場人物や状況を改変・修正・創作した、あくまで架空の3日間であることを断わっておく。フィクションだが、「だいたいこんな感じかー」というのが伝われば幸いである。

〇月×日 月曜日

週の始まり月曜日。エンジンがかかるのに少々時間がかかるのは、私だけではないだろう。ベッドでしばらくボーっと「今日から仕事だなんて夢ではないだろうか」などと考えてしまう。なんとか脳と体を叩き起こして出勤（ここまではノンフィクション）。

職場に着くと一気に現実に。そういえば、虐待ケースで2年前に入所されたAさん

(80代男性)が、先週末に施設内で転倒して怪我をしたとの連絡を受けていたことを思い出す。その後の様子を聞くために施設へ連絡。担当者が不在とのことで、また後ほど連絡することとする。

次に以前から気になっているBさん(70代女性)宅への訪問日程の調整を、同僚の保健師とする。同居の息子から激しい暴言があり、派手な親子喧嘩を繰り返す。来週の水曜日の午前中なら在宅しているのではないかととのことで、その日の訪問に決める。

その後先週金曜の夕方に対応した相談の記録を書く。記録はできるだけその日のうちに書くべきとは思いつつも、終業間際だったり、対応でバタバタしていると翌日以降に持ち越すことが。それでも要点はメモっておき、必要な場合は記録よりも前に上司に相談する。記録の仕事はケース対応すればするだけ増えるが、記録を書く時間は対応すればするだけ減ってしまう。どんなケースワークの現場でも起こる、宿命的ジレンマというやつだ。

10時を過ぎたあたりで、開業されているC司法書士がそろそろ出勤されている時間なので連絡をとる。以前から関わりを依頼している、認知症のDさんの成年後見人申立て手続きの件で電話連絡。家族間に意見の食い違いあり、その調整に手間取ったものの、なんとか話し合いが進みつつあるとのこと。

その後メール連絡が来ていたE包括のFさんに電話連絡。現在進めている、ある小学校区での高齢者の見守り活動組織の立ち上げについて意見を交わす。来月立ち上げ準備のための会議を、地域の町内会長さんや社協の役員さん、民生委員さんと開催する予定。そこでの議題や進め方について協議。打ち合わせを来週することに。

昼前になって郵便物が届く。毎月届く事業所からの市の委託事業の報告書のチェックと、報酬の支払いのための事務処理を進める。

そうこうしていたらお昼休憩に。今日は職場に届く配食弁当を食べる。残り時間で先日買った小説の続きを読む。

午後一番に来客。先週も相談に乗ったHさん(80代男性)だ。息子夫婦と同居していたがケンカになって一時友人宅へ。1人暮らしの希望をされたため、転居や施設入所、生活保護についての相談に乗ったが、最終的に息子と仲直りして戻ることにしたとのこと。30分ほど話をされ、「世話になった」と表情良くお礼を言って帰られる。本人さんの希望もあって、こちらから息子さんにも連絡することとなる。明日が仕事が休みとのことで、明日電話することに。

午前中つながらなかった施設の担当者に連絡。Aさんの怪我は幸い軽傷だったとのこと。家族への説明も滞りなくできた。Aさんの施設入所については、当初家族は強く反対していたが、話し合いを重ねて何とか理解してもらった経緯があるため、怪我への反応が心配されたが、特に問題なかったようでほっとする。その他、数件の虐待ケースが入所されており、近況も合わせて聞きとる。

午後3時から虐待ケースの処遇検討会議。包括・担当ケアマネ・訪問看護などの関係者が集まる。先週I包括から連絡があった、Jさんご夫婦（80代認知症の夫婦）の件。数年前に妻が脳梗塞で倒れて麻痺が残り、今は夫が全面的に介護をしている。その夫が最近認知症の症状が進んできて、介護がうまくできなくなってきており、食事や飲み物の世話を忘れたり、怒りっぽくなって妻を叩くことがあるとのこと。

夫の介護負担を軽減させるため、サービスを増やしていくこと。また、夫婦の意向を聞きながら、施設入所に向けても検討を進めていくことに。

会議後に同じI包括で先月、経済的虐待の疑いで相談があったKさん（80代女性1人暮らし）のその後の動きを聞く。別居している甥がお金の管理をしているが、十分な年金があるはずなのに様々な支払が滞っている。先週久々に甥が本人宅を訪れ、最低限の生活費を渡したが、次回いつ来るかも分からないとのこと。

ケアマネや包括職員が甥に連絡するもなかなかつながらないとのことで、今後の対応を課長や係長も交えて協議。Kさんの意向を聞きながら、年金口座の変更手続きや、成年後見人の本人申立てを検討することに。

また近日中に支援関係者で集まって処遇検討会議を行い、情報の共有と今後の役割分担などを話し合うこととした。

包括との話し合いが終わると、もう夕方近く。残った時間で今日対応したケースの記録や、新規ケースのファイル作成をしていたところ、L包括から電話が入り、新たな虐待通報を受理したとのこと。内容からすぐの保護を必要とするような緊急性はないため、明日朝会議をすることとした。

○月△日 火曜日

L包括の担当者が来所し、新規でMさん（90代女性）の虐待ケース会議。課長、係長、保健師も出席。本人はグループホームに入所。金銭管理は隣町に住む娘がしている。本人の年金額から考えて毎月の利用料は十分払えるはずだが、すでに半年滞納。施設側が何度も督促し、話し合いをするも支払いが履行されないとのこと。経済的虐待疑いのケースとして対応することを決め、明後日開かれる施設と娘との話し合いに、L包括が同席して相談に乗っていくこととした。

会議終了後、L包括の職員と別の虐待ケースNさん（ネグレクト。80代男性）のケースで協議。家族の介護に不適切な面があったが、介護サービスを受け入れることで状況が改善されてきたとのこと。家族も以前より協力的になってきているとのことで、引き続き関係者で注意しての経過観察を依頼。

昼近くになり、昨日のHさんの息子さんに電話連絡。これまでの相談経過を伝え、家族の苦労話も聞きつつ、いつでも相談に乗れることを伝える。息子さんとしても本人の対応に困っているところもあると。介護予防の運動教室などについて話すと「本人が興味を持つかも。外で人と交流するのはいいことだと思うので、1度詳しい話が聞きたい」と。管轄の包括センターから連絡させることとし、電話を終える。

E包括のO保健師に電話連絡し、Hさんの件を依頼。息子さんに連絡してもらおうこ

ととする。2時間後、O保健師より連絡があり、「今度息子さんが包括に来所されて話をするようになりました。また結果を報告します」とのことだった。

午前中に対応した、Mさん・Nさん・Hさんのケース記録を作成。その間に高齢者の公共交通機関利用助成制度の問い合わせ電話と、障害者控除の証明についての問い合わせ電話があり対応。そうこうしているとお昼休憩。近くのうどん屋で済ませる。

事務所に戻り、昼休憩も残り15分程というところで、以前から関わりのあるPさん（70代女性）の親族が来所され、話を聞く。Pさんは認知症と思われる症状があるが、病識がなく、1人暮らしをしている。被害妄想があり近所の人に苦情を言ってトラブルになったり、泥棒が入ったとの思いから110番通報をしたりということがあった。民生委員から連絡を受けたQ包括が訪問したが、本人「自分でできる。困っていない」と支援を受けようとしなない。病院嫌いで受診も拒否。

親族の方が心配して時折差し入れを持って訪問しているが、ここ最近外出が増え、自力で帰られなくなって警察に保護されることがあったと。転倒して膝を痛めたとのことで、明日親族の方と訪問して受診につなげ、この機に介護保険申請に結びつけることに。

親族の方の話では自宅内はゴミが溜まっており、暖房もない状況。このまま放っておけない思いとのことで、医療保護入院の検討も視野に入れることとなる。

その後Q包括職員に状況を伝え、同行訪問を依頼。また近所の整形外科Rに連絡して協力を依頼する。明日の訪問に備え、地図で自宅の確認、公用車の手配などをする。

Sさん（80代男性）の甥御さんから電話。Sさんは軽度知的障害の1人暮らしの方。若い頃は清掃の仕事をして生計を立てていたが、定年退職後は年金生活。最近認知機能の低下のためか、お金や通帳がどこにいったか分からなくなったり、食事をきちんととれていなかったりということがあり、甥御さんが申立人となって成年後見人選任手続きをすることとなる。電話はそのための相談だった。

午後3時にT病院訪問。Uさん（80代女性）ケースの退院に向けたカンファレンスに出席。同居の娘さんが介護していたが、清潔面や食事面、医療的ケアでも適切な介護ができておらず、脱水症状で入院となった。ネグレクトの心配あり。娘さんなりに介護しているが、自身も病気がちだったり、借金で経済的に苦しくてサービスが使いにくかったりがあるとのこと。娘さんの同意を得て、包括や介護サービス事業所、区役所も参加しての話し合いとなる。

午後4時半に帰所。別件で来所していたQ包括の職員と、明日のPさん宅訪問前にこれまでの経過確認や、今後の支援方針を協議。この日の仕事が終わった。

○月○日水曜日

始業後、同僚から昨年まで担当していた業務のことで相談を受けていたところ、相談の電話が入る。県外に住む家族の方で、本人が1人暮らしをしているが、最近弱ってきて心配。介護サービスも考えたいと。担当地区の包括を紹介する。

月曜日に途中までしていた、市の委託事業の報酬を、事業所へ支払う事務処理の続きをする。今月分の送付が無い事業者に電話確認。実績入力をする端末に入力後、報酬支払いのための書類を作成する。途中、別の助成制度の問い合わせがあり対応。

10時になりPさん宅訪問。ご親族とQ包括職員と現地待ち合わせ。呼鈴を鳴らし、声をかけるが反応なし。不在のようで結局この日は会えず。帰宅されたら分かるように、ドアに書置きの手紙を挟んで帰る。帰りにQ包括の職員と今後の対応を相談する。

事務所に帰り、Vさん（80代女性）のことで担当ケアマネが来所されており話を聞く。以前から同居の娘夫婦との関係がうまくいっておらず、不審なアザが見つかることもあったが、最近は落ち着いているケース。近況報告があり、今後の対応を協議する。

この日は昼当番のため、12時から食事はせずに電話や窓口対応。慣れない後期高齢者医療保険の償還払いの手続きなどを受ける。「年金のことはどこに聞けばいいのか?」といった電話もあり、年金事務所を案内。

午後1時から昼食で外へ。入ろうと思ったお店に以前相談対応した方がおられ、気ますぐなってもいけないかと思い場所を変える。休日に街中で対象者の方や支援関係者に出くわすことも。最近は顔に見覚えがあっても、相談対応した人か、関係者かも分からないことが多い。アラフォーあるある?

昼食後、ケース記録をつけていると電話相談あり。認知症の母を持つ娘さんから、成年後見制度の相談。経済的に厳しいとのことで、法テラスで法律扶助の相談を勧める。

I包括よりKさんの処遇検討会議の日程が関係者への調整ができ、決まったとのことで連絡あり。その他、別件Wさん（80代男性）の件で近況報告あり。以前は息子から暴言・暴力があったが、最近はショートステイなどの利用で家族の介護負担が減った結果、状況は改善。しかし本人徘徊癖があり、昼夜を問わず出歩いて道路も車の確認をせずに横断することがあるなど、心配な様子があるとのこと。家族と相談して管轄の交番との連携や、デイサービスを増やすなどの対応をしていくとのことだった。

その後午後3時から外出。高齢者の見守り活動組織作りの事業で、今年度から取り組みを始めたX包括の担当するY小学校区の社協役員さん、町内会長さんらと、地域の集会所で意見交換。地域の方への広報の仕方について相談。特に町内会未加入者は回覧板も行かないため、どうするのか?見守りをしてくれる協力者をどのように集めるのか?といった内容について話し合う。

地域の主体的な活動がなくてはならない事業だが、高齢化や町内会加入率低下で課題も多い。町内会長さんたちから、地域活動の苦勞や、市への要望、さらには厳しめの意見までたくさんいただいた。耳の痛い話だが、言ってもらえるということは期待してもらっているということだ。

5時前に事務所に戻り、意見交換の内容について課長らと協議していると終業時間となった。残った仕事は、また明日だ。

以上、まだ1週間を乗り切るまではあと2日を残しているが、だいたいこんな感じで日々仕事をしている。

これを読んで「意外と大変そうだな」とか「案外楽そうだな」とか、いろんな感じ方があと思う。私自身、民間での経験がそれほどないので比較できないが、今のところ苦しくない程度の業務量になっている気がする。適度な感じで仕事をさせてもらっていると思う。

そういう意味で言い訳できない。いい仕事しなければなあ。