

# Narrative

## 「母と一緒に暮らしたい」と息子は言った

今月のモニタリング訪問を終えて帰るとき、玄関先まで見送りに出た利用者の家族（利用者の妻）が「そうそう、佐藤さん」と思いついたように呼びかけた。ケアマネジャーの佐藤時彦さんが「はい、何でしょう？」と振り向くと、家族は声を潜めてささやく。

「奥の突き当たりのあの家」

家族の視線の方向に目をやると、路地の奥に、かなり年季が入った小さな家が見えた。

### 路地の奥の古びた家

この辺りは、周辺で進む都市開発から取り残されたように狭い路地が入り組んでおり、古びた家が多い。

「平屋建てのお宅ですね」

「そうそう、佐藤さん」と思いついたように呼びかけた

ケアマネジャーなどの支援者が、用件を済ませて辞去しようとしてドアノブに手をかける瞬間に、非常に重要な案件が被支援者側からもたらされる現象はドアノブコメントと呼ばれています。  
(55頁「ドアノブコメント(ドアノブタイピング)」参照)

佐藤さんも声を落とす。

「あそこのおばあさん、朝早く出歩くのよ。私とか、近所の誰かが気が付けば、家まで連れて帰るけど、いつも見張っているわけにはいかないしね」

いわゆる「徘徊<sup>はいかい</sup>」を指していることは、職業柄ぴんときた。ただ、「徘徊」という言葉は、認知症の人への誤解や偏見につながる恐れがあるため、「ひとり歩き」などへの言い換えを推奨する自治体も出てきている。

「すみません、中でお話を伺ってもよろしいでしょうか？」

家族は玄関内に戻りながら、「ほけちゃったのね」とつぶやいた。

「お一人でお住まいなんですか？」

「息子さんがいるはずよ」

「はずというのは？」

「ちよっとね……」

家族は「ちよっとね」に続けようとした言葉をなかなか口にしなかった。

言いよどんだ様子に、**佐藤さんは沈黙で応じた**。やがて口を開いた家族との玄関内の立ち話でわかったことを整理する。

・10年ほど前に息子と2人で今の家に引っ越してきた

---

佐藤さんは沈黙で応じた  
沈黙には沈黙で応じること  
で、非常に重要な情報を得  
ることができると考えられて  
います。(60頁「沈黙の活用」  
参照)

・母親は80代、息子は60代

・母親とは形ばかりの近所付き合いがあったが、ここ一年ほどは母親の耳が遠くなったこともあり、疎遠になっている

・息子は、引っ越してきた当初から引きこもり状態である

「田中さんっていうお宅なんだけど、一度、様子を見に行ってくれない？ 佐藤さんって、そういうお仕事なんじゃない？」

佐藤さんは、知らせてもらったことに礼を言った上で、行政（直営の地域包括支援センター）と一緒に対応することに了承をもらい、家を辞した。

### 招かれざる訪問者

佐藤さんは、地域包括支援センター（以下、地域包括）に相談を持ちかけ、地域包括から連絡してもらうことにした。

早速翌日、「アポイントが取れた」と地域包括から連絡があり、その数日後に、**地域包括の主任ケアマネジャーと一緒に訪問した**。対応に出たのは息子だった。訪問を歓迎していない表情が見て取れた。しかし、行政職の訪問であり、仕方なく招き入れた感があった。通されたのは茶の間。か

地域包括の主任ケアマネジャーと一緒に訪問した物語のように、じっくりと面接ができる見込みがなく、短時間で可能な限りの情報収集を行う必要に迫られることもあります。そのため、事前の準備が必要です。  
(56頁「短時間でも必要な情報収集・課題分析」参照)

なり雑然とした部屋だった。とはいっても、臭いがするわけではなく、最低限の掃除はしているようだ。母親も家にいた。確かに耳は遠い。母親とは十分な対話ができなかったので、認知症の詳しい程度はわからないが、質問への答え方や、母と息子とのやりとりを総合すると、短期記憶の喪失など、認知症の疑いは濃厚であった。

### 息子の容姿

何よりも驚いたのは、息子の容姿だった。アトピー性皮膚炎ということ、重症だと思えた。顔が赤みを帯びて腫れ上がり、かさぶたや、皮が剥がれた部分がある。首や手の露出部分にも皮疹ひしんが出ており、皮疹は全身に広がっていることが予想された。これが、引きこもりの原因なのだろうか。また、アトピー性皮膚炎に見られる眼合併症があるようで、見えづらさがあるようだ。ただ、色付きの眼鏡をしているので、眼の観察はできない。息子の口数は少なく、私たちを警戒していた。その中で聞き取れた内容を整理する。

・息子の田中伸人たなかのしんとさんが68歳、母親の田中良子たなかりょうこさんは87歳

息子の田中伸人さんが68歳  
母親の田中良子さんは87歳  
息子の伸人さん(60代)と、  
母親の良子さん(80代)は、  
2人暮らしであり、引きこ  
もりの伸人さんを良子さん  
が支えています。これは、典  
型的な(80500)90000)  
問題を抱える家族である  
と言えるでしょう。親に認  
知症があったり、子どもが  
引きこもりの状態にあった  
りすると、生じる課題は解  
決困難なものになりがちで  
あるといわれています。

もっと  
知りたい

## ストレングスとエンパワメント

利用者主体の支援において、利用者の持っている強さ（ストレングス）を支援に生かすことや、利用者が持っている力（パワー）がうまく発揮できない状況に置かれていることを理解し、その力が発揮できるように支援していくこと（エンパワメント）は、たいへん重要です。あるケアマネジャーさんから「事例検討会で、ホワイトボードの左半分に『問題点』を、右半分に『ストレングス』を書き出していくと、右半分の情報がまだ支援に活用できていないことに気付きます。それを考えて検討を進めていくと、事例提出者は『ちょっとやれそうなきがしてきました』と笑顔になっていくんです」という話を伺ったことがあります。このように、ストレングスやエンパワメントを意識することで、利用者はもちろん、ケアマネジャーの側も元気になるのです。

こうした実践のために、私たちはストレングスやパワーについての知識を持つ必要があります。ストレングスとは「熱望・能力・自信・資源・社会関係・機会」だということを

知っていれば、ケアマネジャーは利用者のストレングスを探し出し、それをケアプランに生かしていくことができます。その際、解決指向型アプローチで使われる、問題にどのように対処してきたかを尋ねるコーピング・クエスチョン、過去の有効な対処法を尋ねるパスト・サクセス・クエスチョン、問題が起こらないとき（例外）を尋ねるエクセプション・クエスチョンなどの質問技法は、利用者のストレングスを探すのに有効だと思います。

エンパワメント・アプローチでは、人が元々持っているパワーとは、自分が必要とするものを得る能力、他者に働きかけて影響を与える能力、社会システムの中の資源配分に影響を与える能力等だと考えます。そして、偏見、抑圧、機会の不足、ストレスなどによってこうしたパワーが十分に発揮できない状況（パワレス）を改善し、人が個人的、対人的、対社会（政治）的にパワーを高めていけるように支援します。そこには、利用者の自己評価を高め、孤独感を減少させるだけでなく、利用者自身の考えるニーズを発展させ、それを充足するサービスを生み出した援助者の仕事の満足感を高める等の利点があるとされています（マクリン、ハンソン 2016:12-66）。

エンパワメント・アプローチは、単に利用者の持つパワーに注目するだけでなく、何がそのパワーを奪っているのかに着目します。そして、利用者だけでなく、利用者のパワーを奪っている環境（人、仕組み、制度等）にも働きかけ、パワーを取り戻してこうとし

## サービスの調整・多職種との連携

ケアマネジメントの実践において、サービスの調整・多職種との連携ほど頻度と難易度が高いものはありません。しかし、よく考えてみればケアマネジャーの日々の業務は、このサービスの調整・多職種との連携の連続です。

物語で登場したケアマネジャーの川崎さんは、懇意にしていたボランティア事務所から織田さんの紹介を受けたことをきっかけにデイサービスや地域包括支援センター、社会福祉協議会や警察、さらにはスーパーの店長までも巻き込んで織田さんの支援を進めていきました。

この章では、川崎さんが実践したサービスの調整・多職種との連携のポイントを確認しながら、その考え方を学んでいきましょう。

### 1 頻度・難易度ともに高いサービスの調整・多職種との連携

早速ですが、みなさんは普段から、次のような対応をしているのではないのでしょうか。

訪問看護・管理者…「最近脱水傾向です。水分補給を日に少なくとも1200mlはお願いします」

↓デイサービスとショートステイに依頼。

ショートステイ・生活相談員…「ご家族から電話があり、家族の急用のため明日から1週間のシヨ

ト（ステイ）利用の依頼がありました」

↓家族へ電話をして事情と意向の確認、ほかのサービス事業所へ連絡し、予定のキャンセル。

福祉用具専門相談員…「自宅でのモニタリングのとき、利用者さん自身から、レンタル中の車椅子

はいらないので引き上げてほしいとの希望がありました」

↓車椅子は通院などの外出のために必須。近いうちに訪問するので、そのときまでは車椅子を自

宅にそのまま置いてもらうよう、利用者への伝言を依頼。

このようなことは日常茶飯事であり、多くの場合電話やFAX、メール、SNSなどの活用で済ませることができません。しかし、ときにはそれらの手段では、サービスの調整・多職種との連携が困難となる場合があります。なぜなら調整・連携には、「相手」が存在するからです。ここでいう相手とは、利用者や利用者の家族、サービス提供機関・病院などの担当者、近隣や知人などの関係者であり、それぞれにさまざまな事情や利害が存在しています。仮にこの相手の事情や利害を踏まえない調整や連携をすれば、対応が難航し、電話などの手段で済まされなくなる恐れがあります。

例えば、先ほどの脱水症状の利用者について、デイサービスとショートステイに水分補給を依頼しても、「もちろん、こちらでも努力はしているのですが、全然飲んでいただけじゃないですよ」といった返答が来たら、どうしたらよいのでしょうか。急なショートステイの依頼についても、1週間の短期入所利用追加で区分支給限度額を超過する場合、家族にどのように説明すれば理解をしてもらえるのか、頭を悩ますことになります。あるいは福祉用具の引き上げの依頼について、現場にいる福祉用具専門相談員から、「しかし、利用者さんが興奮していて車椅子を持って帰れと怒鳴っています」と返されたら、それでも「置いておいて」と言うことは難しいのではないのでしょうか。

このように、サービスの調整・多職種との連携は、私たちの日常において非常に頻度が高く、また、ときに厄介なものとなります。逆に言えばこれらを上手に切り盛りすることができるのなら、ケアマネジャーの業務効率を大いに上げることができますし、無用なストレスにさらされなくて済むかもしれません。ケアマネジャーにとって、サービスの調整・多職種との連携を向上させるための検討は、非常に重要かつ有用と言えるでしょう。

### 関係機関からの依頼

ケアマネジャーの側から見れば、利用者を支援する組織や担当者は一つひとつの社会資源で