

産業ソーシャルワーカーが 悩みを**解決!**

第3回



(株)インクルージョンオフィス 代表/産業ソーシャルワーカー

皆月 みゆき Minatsuki Miyuki

Profile

産業ソーシャルワーカー。国家資格を持つ相談の専門家を組織化し、企業で働く人たちが抱える仕事上や生活上の悩みを解決するプログラムを提供する(株)インクルージョンオフィスを設立。問題を未然に防ぎ、個人の幸せと企業の生産性向上を同時に実現している。

まず、「今すべきこと」の 具体的な一歩が分かることが大切

今月のワード

●相談者：

母の今後はどうなるのでしょうか。

◆産業ソーシャルワーカー：

ご自分ができることを見つけてください。

産業ソーシャルワーカーの皆月です。今号から具体的な相談事例を紹介していきます。ソーシャルワーカーは、事例研究を大切にします。これは、同じような悩みのテーマに思えても、実は個々により感じることは違い、そこを見落とすことなく課題を見る必要があるからです。そこで、相談者からの相談内容を要約した後、実際の回答を載せていきます。

大石さんの事例から…

相談内容(要約)*

大石武雄さん(仮名)。48歳、男性、家電メーカーの管理職。現在は東京近郊に住み、妻と高校生、中学生の息子さんの4人家族。広島に住む一人暮らしのお母さまが脳卒中で倒れて入院し、医師から右脳に損傷が見られ、まひが残る可能性が高いと言われました。

大石さんは海外出張が多く、仕事もなかなか休めません。妻は大石さんの母親の介護に協力したくないと言っています。今後、どの

ような生活になるのか、まひが重いと車椅子での生活なのか、その場合には誰が世話をするのか、という悩みが出てきました。また、お母さまは今の居住地から離れたくないようですが、これまでのように一人暮らしはできるのか、どこ(自治体や病院など)にどのように相談したらいいのかなど、さまざまなお悩みが分からず仕事も手につかない様子です。

産業ソーシャルワーカーからの回答

遠方に住むお母さまが急に倒れて入院され、さぞ驚かれたことでしょう。大石様が心配で仕事も手につかない様子をお察しいたします。私たち産業ソーシャルワーカーには介護施設の相談員やケアワーカー、ケアマネジャーなど介護の専門職を兼務している者が多数おり、大石様と話し合いながら最短距離でよりよい方法を見つけることができます。また、専門職としての守秘義務がありますので、私たちから会社に大石様の情報を伝えることはありません。どうか安心して、相談を進めてください。

管理職というお立場の大石様が、置かれている状況の中で理想的な介護体制を組んでいくことは、会社の皆さまにとっても今後の指針になると思います。私たちは大石様の悩みの改善に向けて、伴走してまいります。新たな

* 秘密保持の原則の下、個人が特定できないように内容を変更しています。

道を切り開くつもりで今の困難な状況に取り組んでみてください。

まずは今後どのようなことが起こるのか、具体的に考えるために、脳卒中における病院でのモデル的な治療の流れを説明いたします。

脳卒中は脳血管障害ともいわれ、その治療は3段階に分かれます。

「急性期」 脳血管障害発病後～3週間まで
「回復期」 病状安定から3～6カ月程度まで
「維持期」 それ以降

現在、お母さまは「急性期」の治療とリハビリを行っていると思われます。病状が落ち着いてくると回復期リハビリになり、日常生活に必要な食事・歩行・排せつなど身体機能の回復に力点が置かれ、さまざまな訓練が実施されます（回復期のリハビリは、発症から最大180日まで受けることができます）。

病院では、チームを組んで治療・支援にあたります。回復期では、段階的にリハビリ評価（さまざまな活動の中でできる・できないなどの評価）をしていきます。今の段階では、一人暮らしが可能なのか否かの判断はできませんが、段階を踏んでいくうちに具体的なことが次々と分かっていきます。この点に関してはひとまず様子を見ましょう。

今はその前に、現時点で大石様ができることを考えます。介護は一人で行うものではなく、周囲のさまざまな人と、必要に応じて連携していくことが大切です。いくつか考えられる連携先を、以下に質問します。この中でご自分ができることを見つけてください。

- ①大石様はなかなか広島まで行けないようですが、お母さまの近くに手助けをしてくださる親族や友人などはいらっしゃいますか。
- ②入院先の病院には医療ソーシャルワーカーがいると思います。お母さまと大石様、主治医と大石様との橋渡しとして助けになると思いますので、連絡を取ってみるのもいいでしょう。
- ③介護相談全般の窓口として、介護認定の申請やサービス機関の紹介もする地域包括支

援センター（地域包括）をご存じですか。自治体の出先機関であり、中学校区くらいの範囲に1カ所ずつ全国に設置されています。窓口での相談が主ですが、直接行かなくても電話で相談ができます。ホームページを検索し、お母さまのお住まいの地域の地域包括を探してみてください。相談方法をより詳しくお知りになりたい場合は、私たちにおっしゃってください。メンバーの中には地域包括で相談員をしている者もあり、詳細についてお答えできます。

- ④管理職という立場上、仕事を休むことは難しいかもしれませんが、職場の方々にお母さまのことを話してみてもどうでしょうか。今後は、職場の方たちの協力も必要となるでしょう。
- ⑤会社の制度や先例に関して、今のうちに人事や会社の周囲の方々から情報収集してください。

今はお母さまも、不安でいっぱいだと思います。今後のサポート体制を考えていくことはお母さまの安心にもなり、それが、これからの回復力にもつながっていくと思います。

大石様の不安が少しでも軽減し、お母さまの今後がより良い状態になれるよう、精いっぱい支援してまいります。これからもよろしく願いいたします。

基本的な回答の枠組み

ここに掲載したのは一つの回答例ですが、産業ソーシャルワーカーの回答は根底に基本的な枠組み（回答フレーム）があり、これにより一定の品質が保たれています。ここで、回答フレームについて触れたいと思います。

(1) 課題の抽出

相談内容を把握し、全体を見渡して課題を抽出します。これは、相談者のメール文だけでなく行間から読み取れる推測した課題も含めます。

(2) 時系列リストアップ

抽出した課題を、時系列に並べます。

(3) 直近課題と中長期課題の分類

リストの中から、直近の課題と先々にある中長期の課題に分けます。

(4) 直近課題のリフレーミング

直近の課題の中で、気持ちや考え方が変容することで解決に向かいそうな課題を選び、視点の変革（リフレーミング）の方法を考えていきます。

(5) 直近課題のファシリテート

直近の課題の中で、行動が変容することで解決に向かいそうな課題を選び、具体的な行動の促し（ファシリテート）の方法を考えていきます。

(6) 中長期課題のエンパワメント

今ある状況の中で前を向いていく力を提供（エンパワメント）するために、中長期の課題を整理し今後の見通しを示します。

産業ソーシャルワーカーは(1)~(6)の枠組みをベースに、そこに肉付けをする方法で回答を考えていきます。

突然の介護への初期相談対応が 離職防止に

政府は1億総活躍の政策に「介護離職ゼロ」を掲げていますが、急激な高齢社会化と今後の団塊世代の高齢化により、働き盛り世代の親の介護による離職が増えていくことは容易に予測できます。

日ごろの相談の中で感じることは、近い将来のこととして親の介護を気にかけていても、実際は、直面してはじめて準備不足に気が付き慌てることが多いという実態です。

「親の介護に対する40・50代の不安と準備」（2013年、第一生命経済研究所）の調査によると、親の介護への経済的準備や事前の話し合いをしている人は「あてはまる」と「ややあてはまる」を足しても約2割。裏を返せば、約8割もの人がこれら準備を行っていないこととなります。

多くの人たちは介護をはじめてから2~3カ月までが、いちばん途方にくれます。

時間が経てば社会的サービスの活用もでき、先の見通しも持てるようになるのですが、最初は「恐れていたことが起きた」という精神的なショックに加え、何から手をつけたいのかさえ分からず右往左往しがちなのです。さらに遠距離介護となると負担感が増し、親の介護に専念したいと思い離職が頭をかすめるようになります。

親の介護経験がある全国の企業の正社員を対象とした調査「介護と仕事の両立に関するアンケート調査」（2012年、第一生命経済研究所）によると、介護のために会社を辞めたいと思った人は27.3%。性別で見ると、介護負担割合が高いといわれる女性が33.9%ですが、男性も25%の人が辞めたいと思ったと答えています。

このように、親の介護が必要となったときなど突然の事態においては、初期段階での支援が肝要で、離職予防の効果もあると考えます。産業ソーシャルワーカーは、さまざまに抱えた課題を整理し、精神的ショックを和らげながら解決のための一歩を提示することで初期段階の支援を行います。

大石さんのその後

大石さんはこの後で、①~⑤に関して可能かどうか、その理由も一緒に返信してくださいました。その中で④に関してだけは、どのように行動したらいいかわからないということで、相談を続けることになりました。さらに、母親のリハビリ評価が出た時点で再度相談をしたいとのことでした。また、今回の相談で、今、自分が具体的に何をすればいいのかが分かり気持ちが楽になった、今後のことが見えるだけで不安は随分と軽減すると気付いた、とおっしゃっていました。

具体策の提示と一歩を踏み出す勇気を持たせることこそが、産業ソーシャルワーカーのメール相談における価値であり、相談者の気持ちや考え方、行動が変容することで解決の糸口を探っていくのです。