

# 産業ソーシャルワーカーが 悩みを**解決!**

第9回



(一社)産業ソーシャルワーカー協会代表理事/㈱インクルージョンオフィス代表

**皆月 みゆき** Minatsuki Miyuki

Profile

社会福祉士。働く個人を取り囲む問題を相談によって解決する専門家である産業ソーシャルワーカーを育成し組織する協会を設立。また、従業員支援による人事リスクの予防や生産性向上を提供する㈱インクルージョンオフィスの代表を務める。

## アセスメントにより、相談内容の行間を読む

### 今月のワード

#### ●相談者：

年老いた母が、「一緒に住む孫に世話をしてもらえない」と言って、泣いて電話してきます。

#### ◆産業ソーシャルワーカー：

まずは、会って確かめましょう。

産業ソーシャルワーカーの皆月です。

詳細は後述しますが、産業ソーシャルワーカーは「相談援助の展開過程」と呼ばれるプロセスにのっとって相談を受けています。これは、相談を受けてから何段階かの過程を踏んで終結を迎えるまでの道筋ですが、その中に「アセスメント（事前評価）」の項目があります。

アセスメントは、相談の内容をそのまま受けることなく、経験や知識から行間にある背景要因を読み取るスキルですが、今回はその事例を取り上げます。

### 鎌田さんの事例から…

#### 相談内容（要約）※

鎌田和子さん（仮名）、48歳。大阪市内にある中堅の金属加工会社の管理職として、勤

務しています。大阪市近郊に在住で、夫と2人暮らしです。鎌田さんのお父さんは他界しており、78歳のお母さんは、福島県で25歳になる鎌田さんのおい（お母さんから見れば孫）と2人で暮らしています。お母さんが一緒に暮らしているおいは10代で両親を事故で亡くし、その後に祖母である鎌田さんのお母さんが呼び寄せました。鎌田さんは仕事が忙しく何年も実家に行っていないのですが、最近、お母さんから頻りに電話があるとのことでした。

お母さんは白内障とリウマチの持病があり、定期的な通院が必要です。しかし、村にバスは日に3本しかなく、通院や買い物に行くのにも大変な思いをしています。本来ならば25歳になるおいが頼りになるはずなのですが、通院や買い物などはまったく手伝わず、仕事もせずゲームばかりしている様子です。鎌田さんのお母さんが作った料理を「まずくて食えない」と投げつけたり、「汚いから向こうに行け」と暴言を吐いたりすることもあるようです。お母さんは食材を買いに行けず、3日続けてカップ麺を食べることもあったとのことでした。

「村の人に何か話すとすぐ噂になるので、誰にも相談できずにいる」と鎌田さんに泣い

※ 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。

て話すお母さんに、おいのことも含めどう対応したらいいか分からず、産業ソーシャルワーカーに相談をしてきました。

### 産業ソーシャルワーカーからの回答

遠方に住む高齢のお母さまとおいっ子さんにまつわるお話を拝読して、私も心が痛みました。さぞご心配のことと存じます。電話口で聞いたことがどの程度のことなのか、一度お会いして確かめてみてはいかがでしょう。お母さまやおいっ子さんの顔を見るだけで、新たに見えてくることもあるように感じます。近いうちに、お時間を作ってご実家に行くことはできないでしょうか。

それを含めた今後の段取りをまとめると、以下のようになります。

- ①お会いして状況を客観的に見る。
- ②お母さまの気持ちと今後の希望を聞く。
- ③必要な支援窓口へ相談に行く。

まずは①についてですが、お母さまが言っていることが事実であれば高齢者虐待に当たるかどうかの判断が求められます。おいっ子さんの年齢が25歳であることから、高齢者にどう接したらいいのかわからないということも考えられますが、暴言や暴力が実際にあるのでしたら許しがたい行為です。また、お母さまに対しておいっ子さんがまったく関心がないというのも、「ネグレクト」と呼ばれる高齢者の介護や世話を放棄する虐待に当たる可能性があります。また、お母さまに金銭を無心しているのかも確かめる必要があるでしょう。緊急度を見ながら、事実関係を確認してください。

またおいっ子さんと直接話ができる状況でしたら、彼の立場からの話も聞いてみていただきたいと思います。

次に②についてですが、お会いしてみてもお母さまの話に信ぴょう性が高いようでしたら、今後に対するお母さまの気持ちを聞きま

しょう。このままおいっ子さんと一緒に生活したいのかどうかについてです。「どうしたらいいのかわからない」とお答えになるかもしれませんが、その場合は「どんな生活をしたいか」と聞いた方が答えやすいかもしれません。正直なお母さまの気持ちを引き出すことに目的を絞って、話を進めてください。

最後に③です。これについては、ご実家の近くにある「地域包括支援センター」に相談してみてください。高齢者の相談窓口であり、訪問しての相談はもちろん、必要に応じて自宅にも来てくれます。可能でしたらぜひ鎌田さんが立ち会ってください。電話での相談も受けていますので、大阪に戻ってからも継続して相談することが可能です。

地域包括支援センターは、地域ごとに管轄が分かれています\*。鎌田さんのお母さまは福島県にお住まいとのことですので、以下のホームページからセンターを探すことができます。

#### □福島県地域包括支援センター

<https://www.pref.fukushima.lg.jp/sec/21025c/tiikihoukatsusiennsenn tajouhou.html>

また、おいっ子さんに就労したいという気持ちがある場合は、若者の就労を支援する「サポートステーション」という相談窓口があります。

#### □サポートステーションネット

<http://saposute-net.mhlw.go.jp/>

このホームページから、必要な地域のサポートステーションを検索することができます。

まずは、お母さまの気持ち、少しでも軽くなりますようお願いしています。もしすぐにご実家に行くことができないようでしたら、電話で地域包括支援センターに相談し、様子を見に行ってもらうことも可能です。

### 鎌田さんからの返答

回答をありがとうございます。アドバイスを読んで、自分の目で確かめることが何より必要だと思い、早速行ってきました。おいは引きこもってはならず、仕事を探す気持ちはあるようです。

ただ、どうも母は家事や自分の身の回りのことができなくなっており、物忘れも多い様子です。汚れた洋服を着て、少しやせていました。また、部屋は雑然としていました。地域包括支援センターに相談に行き訪問してもらったところ、軽い認知症の可能性もあるかもしれないからと専門機関の受診を勧められました。再度日程を調整して、一緒に病院に行こうと思っています。

おいの気が利かないところも否めませんが、最近すっかり様子が変わってしまった祖母に、どう接していいのかわからず戸惑っていたところもあるようです。母が電話口で言っていたことは、すべてが事実ではないということも分かってきました。おかげさまで状況が把握でき、対処方法が見えてきたところ です。

### 9段階のプロセスを意識する

冒頭に申し上げた「相談援助の展開過程」は、以下の9段階になります。

①問題を発見する→②インテーク（受理面接）→③問題把握とニーズ確定→④アセスメント（事前評価）→⑤目標設定と支援計画→⑥支援の実施→⑦モニタリング（経過観察）→⑧再アセスメント→⑨終結

これは、ビジネス上で一般的に言われる、PDCA サイクルを細分化したようなものと捉えることもできます。この展開過程の4段階目に、今回の主題である「アセスメント

（事前評価）」があります。アセスメントは「見立て」と言いかえられることもあり、相談者から収集した情報をもとにニーズや状況を把握し、支援の現状や直面する支援課題を探ることで本質を見立てていきます。

ただメール相談の場合は、面談と比べると把握できる情報が格段に少なく、その中で見立てていくためには、相談者からの相談内容の行間を読むことが必要となります。

### 見立ての幅を広げる習慣を

事例の場合、最初の鎌田さんの相談ではおいの引きこもりと母に対する虐待を想定する一方で、水面下では母が電話で話していることに疑問を持ち何らかの体調や認知の変化がある可能性も推測しています。

それゆえに、解決には事実の把握が重要だと、まずは訪問して客観的に見ることを勧めているのです。

さらに、相談者が実際の状況を見てきたあとも、それが事実だと決定付けることはできません。母と徐々に会った状況で、全てを正しく把握できているとは限らないからです。相談者が周囲の知人や専門家などの意見を収集し、何度かの訪問をしていく中で得た情報を徐々に集約することで、事実が見えてくると考えます。ただ、こうした集約をしていく上で、最初の段階で見立てをいくつかもっておくことが重要となります。

相談を受ける場合は、言葉や文章から読み取れる直接的な想定だけでなく、最初は突飛に思えるようなまったく違う方向も同時にいくつか見立てる訓練をすることで、相談を受ける技術を上げることができます。

\* 各都道府県のホームページに地域包括支援センターの情報が掲載されている場合が多いので、そちらを参照していただきたい。また、もしないようであれば、都道府県庁に連絡していただきたい。