対人援助者監督指導（スーパービジョン）

事 例

「権利乱用」

　本人：Ａさん　男性　９０歳　体調を整えて、少しでも自分のことをしていきたい。

　家族：身体が不自由なので、父の食事の用意や身の回りのことをしてほしい。

　食事以外は，部屋のベットに横になりテレビを見ている。月に２～３回位，近所の人が遊びにきて，茶飲み話をしている。

　糖尿病があり、服薬加療中。腰痛と膝関節痛で整形を月１回受診している。

　次男さん（次男）と三男さん（三男）の３人暮らし。次男さんは、障害（脊椎損傷による半身麻痺）があり仕事はしていない。三男さんは会社勤めをしている。

・訪問の度に，言葉の使い方や声のトーンについて「不適切だ」等と指摘される。服装や

　バッグ等の持ち物についても「社会福祉士としてふさわしくない。」と指摘してくる。

・限度額全てを使い切らなければならないと勘違いしており，制度の内容を説明すると，

　すぐに興奮して怒り出す（間違った解釈のままでいる）。

・怒りがおさまらないときは，利用しているサービス事業所全てを巻き込み、怒鳴り散ら

　す。

・本人に関わろうとすると、「爺さんとの話は５分でいい。俺と話していればいい。」と言

　われ，数時間もいなければならない（早く帰ると機嫌が悪くなる）。

・本人が使えないような福祉用具を借りてほしいと訴えてくる。明らかに次男さんが使お

　うとしている。

・毎月の予定で，変更箇所を伝えても，「聞いていない」「了承していない」など，私に非

　があるようにしてトラブルを作られる。

・訪問の都度，常に言葉尻をつき，揚げ足をとってくる。

・次男さんは，「障害者は弱い立場なのだ。」と強調してくる。制度上できないというと，

　「いいのか！訴えてやる！」という脅しのような言葉を出してくる。

「チンピラ風」

　本人：Ｂさん　女性　７０歳

皆がやりやすいようにしてください。

　同居人：介護をしたことが無いので，入浴と排泄の介助，炊事などを手伝ってほしい。

　ベットに横になり，一日中テレビを見て過ごしている。体調が優れない為，外出は通院のときのみ。

　１０年前に離婚し，今は同居人（チンピラ風の内縁の夫？）と２人暮らし。生活保護を受けている。子供はいない。

　乳癌で，定期的に放射線治療の為通院している。進行し，数箇所に転移している。

・介護保険以外でかかる料金や物品については，お金は出せない。オムツ代，シーツの用

　意は，あんたのほうで何とかしろと言われる。同居し，内縁関係は明らかだが，都合に

　よって，「ただの同居人」の立場をとる。

・千代田さんが自分で点滴の針を抜いた際，「お前らは、本人に針を抜かせるのか？管理が不十分だ、医療ミスだ。市役所へ来い，この件について白黒つけようじゃないか！」と言いがかりをつけてくる。

・同居人へ電話しても，自分が登録してある番号以外には出ない。着信があっても，電話

　料がかかるからと，電話をかけることもしないため連絡がとりずらい。用があるときは，

　着信を入れて相手にかけさせる。

・急でない用件でも，「すぐに来い」と他の訪問中でも呼びつけられる。

・訪問しているスタッフへ，「女の世話を早く終わらせて，俺と話をするようにしろ。コミ

　ュニケーションをとるようにしろ！」「自分の世話もしてくれ。」「俺の言うことだけきい

　ていればいいから。」と自分中心の欲求をしてくる。

・名前を名乗らないで事務所に電話をよこす。声を聞いて自分のことが分からないと，応

　対した相手に言いがかりをつける。「俺が電話したら，職員全員が俺のことが分かってい

　るようにしておけ。」と命令してくる。

・制度の説明を何度も何度もしているにも関わらず，都合が悪くなると「聞いていない！

　説明されていない！」と，説明責任を追及してくる。

「利用料金滞納」

家族構成：本人（Ａさん　７８歳　女性　要介護３）

　　　　　長男夫婦，孫夫婦，ひ孫２人の７人家族。

　主たる介護者は長男。嫁が股関節手術を受け体調がまだ戻らず介護できないため，老健施設に入所するが，利用料金滞納で退所した。その後，在宅での介護は困難な為現在はショートステイ利用中。

①事業所と長男との面談

事 業 所：「滞納が５０万円超えてしまいました。どうしてこうなったのでしょうか？」

ケアマネ：「本人の年金額と利用料金は８万円でほぼ同額ですよね。支払いが難しい理由

　　　　があるのでしょうか？」

長　　男：「全部，自分が悪い。これからはしっかり払います。」

事 業 所：「以前からしっかり払うと話しているけど誠意が感じられません。このような状

　　　　況では退所もやむを得ません。そこをしっかり理解してもらいたい。一度に全額

　　　　は難しいと思うので，せめて未払いがないように支払ってもらいたい。年金月に

　　　　は２ヵ月分，それ以外は1か月分支払って欲しい。」

長　　男：「分かりました。努力はします。ところでケアマネさん，まだ特養には入所でき

　　　　ませんか？」

ケアマネ：「現在は要介護３であり，現在の状況からでは早急な入所は困難と思われます。

　　　　奥さんの体調が戻り次第，自宅で介護すると話していましたが・・」

長　　男：「まだ体調が悪い。だから連れて帰れない・」

事 業 所：「特別養護老人ホームに入るのは問題ないですが，まずしっかり支払ってくださ

　　　　い。」

長　　男：「分かりました。」（早々に退席する）

②長男の妻との面談

ケアマネ：「料金が滞納している事について，旦那さんとショートステイの管理者さんと話

　　　　し合いましたが，何かお聞きしていますか？」

長男の妻：「迷惑かけて申し訳ありません。夫がだらしなくて皆に迷惑をかけている。自分

　　　　がしっかりしていればいいのですが，思うように身体が動かなくて・・。」

ケアマネ：「孫さんにはお話ししましたか？」

長男の妻：「（＊泣きながら）息子夫婦（Ａさんの孫）には相談できません。以前，夫は大

　　　　きな借金をして息子夫婦には何百万も負担させてしまった。滞納したのは必ず払

　　　　いますから，もう少し待ってください。」

ケアマネ：「ご本人のお金の管理は旦那さんが行っているんですか？」

長男の妻：「年金は息子（Ａさんの孫）が管理しています。定期的に施設の支払い料金を手

　　　　渡されているが，夫が何かに使ってしまう。夫には何度も裏切られてしまう。で

　　　　も，自分ひとりではおばあちゃんにも会いに行けないし，口を出せば『何も出来

　　　　ないのに口出すな』と怒鳴られる。ちゃんと払わせます。」（＊号泣・・・しばら

　　　　く沈黙）

ケアマネ：「孫さんに相談してみませんか？」

長男の妻：「もう少し待ってください。ちゃんとしますから・・」

ケアマネ：「分かりました。よろしくお願いします。」

③長男との電話

長　　男：「この間も心配して家に来てもらったようで。こちらから伺わないといけないの

　　　　に申し訳ありません。

ケアマネ：「利用料金についてお話させていただきました。」

長　　男：「そうでしょう。申し訳ないです。」

ケアマネ：「今月の支払いの予定は・・」

長　　男：「支払ってきます。ところでケアマネさんは元気ですか？」

ケアマネ：「おかげさまで。」

長　　男：「そうですか。良かったです。それではまた。」（電話を一方的に切る）

「同僚との話が平行線」

【本人の状況】　　　Ｅさん　女性　一人暮らし　認知症

　　　身体的な問題はないが，物忘れが激しく，金銭管理や服薬管理は出来ない。日常生

　　活自立支援事業，毎朝訪問介護，デイサービス週３回利用している。食事については，

　　お金をあまり使わないように質素にしている。デイサービス利用日以外の日は，一日

　　中部屋で探し物をしている。

　　　一日に何回も居宅介護支援事業所に「明日は利用日ですか？明日の朝は迎えに来て

　　くれますか？」と電話が入る。あまりに電話が多いので，自宅を訪ねてみたところ，

　　部屋いっぱいに『明日は利用日』と書いたメモが散乱していた。カレンダーにも真っ

　　黒になるくらいにメモが書いてある状況。部屋の鍵も何度も紛失しており，大家や友

　　達を巻き込んで鍵を作り直したり，鍵屋さんに来てもらっている状態。

【担当ケアマネジャーと同僚ケアマネジャーの会話】

同僚ケアマネ：「いつまで一人暮らしを継続させていくの？」

担当ケアマネ：「Ｅさんは施設には行きたくないだろうし，今の所に居たいのだと思う。」

同僚ケアマネ：「Ｅさんの気持ちも大切だが，Ｅさんが適切な判断ができない状態なのだか

　　　　　　　ら，周りが決めてあげることも必要なのでは？」

担当ケアマネ：「んー，でも『一人で居たい』と言っているのよね。」

同僚ケアマネ：「あまり認知症が進まないうちにグループホームとか検討しないと，物忘れ

　　　　　　　が進みきってしまってからではＥさんが新しい生活に慣れるのが大変だと

　　　　　　　思うよ。」

担当ケアマネ：「んー，それもそうだけど，もう少し様子をみていきたい。」

同僚ケアマネ：「冬はストーブも入るし，火の元が危ない。近所の人が気が気でないと思う

　　　　　　　よ。」

担当ケアマネ：「んー，でも辛抱で，あまりストーブ使わないもの。」

　いくら話しても，認知症のあるＥさんの意向を大切にしていく方針のようだ。

「不安定な介護者からのクレーム」

　Ｈ２２年４月，他の事業所から依頼を受けてケアマネジャーを引き受けたものの，主介護者がサービス事業所へクレームを次々と出して困惑しているケアマネジャーからの相談。

【概要】Ｂさん　８８歳　女性　要介護４

　　　　病名・・認知症，高血圧症，骨粗鬆症，パーキンソン症候群

　　　　家族構成・・本人Ｂさんと次女Ｒさん（主介護者・５６歳・無職）の二人暮らし。

　　　　　　　　　　長女・三女は県外居住で，年１回帰省する。

　　　　サービス利用状況・・デイサービス週３回，訪問介護週３回（デイサービス利用

　　　　　　　　　　　　　　時），訪問看護週１回，福祉用具レンタル（特殊寝台，手す

　　　　　　　　　　　　　　り）

　「デイサービスで職員が強く握るのか青痣になる。」「ヘルパーさんが，手にお湯をかけて火傷をさせた。」「ヘルパーさんが，朝ベッドから起こす時に転ばせた。」という話を主介護者のＲさん（次女）が次々とする。担当ケアマネジャーは，何れも受診を勧め，医師からは「高齢でもあり，皮下出血になりやすい。火傷ではない。何かの圧迫だ。」という診断でも，デイサービスや訪問介護事業所には反対の事を話す。ケアマネジャーも数回変更させられていて，ショートステイ利用時には，青痣問題で苦情があり，その後はショートステイ利用もしていない。明らかに介護疲れが見られるので，介護の負担を減らしたいと担当ケアマネジャーが相談しても駄目だった。

　担当ケアマネジャーは，「事実と反対の事を平気で言われてどうしたらいいかわからない。本当は担当を代わりたい。このままだと自分が疲れる。」と話している。しかし，こちらからケアマネジャーを代わりたいとは言えない。

包括主任ケアマネ：「半年間ケアマネジャーとして頑張ってきたのね。主介護者の次女Ｒ

　　　　　　さんもひとりで介護されていることはどうですか？」

担当ケアマネ：「Ｒさんが頑張って介護しているのはわかりますが，介護疲れがあり限界だ

　　　　　　と思います。こちらとしても何とかしたいけど，ショートステイも駄目，デ

　　　　　　イサービスでも職員は痣の確認を送迎時に必ずチェックをして，そこまでし

　　　　　　てくれていることが申し訳ないです。今後この方のケアマネジャーをする自

　　　　　　信がありません。」

包括主任ケアマネ：「Ｒさんは，介護疲れがあるにもかかわらずショートステイを利用しな

　　　　　　いのは，過去のショートステイ利用時のクレームが思い出される以外にも何

か理由があるかもしれないですね。そのあたりを話ししてみたらどうでしょ

うか。」

担当ケアマネ：「もう少しＲさんと話をしてみます。」

包括主任ケアマネ：「ひとりで抱え込むのではなくて，関係しているサービス事業所とカン

　　　　　　ファレンスを開き，利用者の状態をつかむ事や，事業所内でも相談をして他

のケアマネジャーにも話をしてみる事はどうでしょうか。自分一人だけで担

当するのではなく，二人体制という事もあるのではないでしょうか。」

「心が触れ合うような関係を持ちたい」

　担当ケアマネジャーは，利用者Ｃさんの自分に対する態度や言葉使いが乱暴で，心が触れ合うような関係をもてないことに悩んでいる。最近は，その傾向がますます強くなった。

【概要】Ｃさん　８１歳　男性　独居

　　　　担当ケアマネジャーとの関わりは５年。

　　　　サービス利用状況・・訪問介護週２回，住宅改修。

　ある日，１２月の利用票作成の為確認の電話をすると，「いつもの事がどうしてわからない！」と怒鳴り一方的に電話を切られる。また，別の人（宅配業者？）が何かの用事で押印を求めた事を，担当ケアマネジャーが何度も来て，入浴中の浴室まで入り込んだと思い込んでいる所があり，精神的な変化が見られてきている。

　担当ケアマネジャーは，「言葉を選び，自分なりに努力して対応しているのに，良い関係を築けない。担当を外してもらって，別のケアマネジャーに代わってもらえばＣさんにとってもいいのではないか。」と話している。

【対応】

　現在受けているサービス事業所のサービス責任者に，Ｃさんから担当ケアマネジャーへの不満や愚痴が聞かれるかを確認する。すると「Ｃさんは，初対面であろうと町内会長であろうと，誰にでもぞんざいな対応をしている。ケアマネジャーへの不満も言わないが，ヘルパーへ礼を言う事もない。要するに，名指しで批判する事や他人に感謝の意を表明することがないと同時に，いつも怖い顔をして他人を見て，気に入らない事があれば大きな声で怒る事が常時の様子。」と言う。

　このような話を受けて，担当ケアマネジャーには，担当を交替しても本人の状況は変わる事もなく，かえって新担当者に軽んじる言葉を発する事になりはしないか。今後はあらゆる思い込みや誤解を予防する為にも，ひとりで訪問せず，ヘルパー訪問時に同行するとか，私と一緒に「体調はどう？」とちょっと寄ってみたという形の訪問にしてはどうかと話す。担当ケアマネジャーは，その方向でしばらく様子を見ていこうと納得してくれた。

　しかし，これはあくまでも，“難しい人”への対処であり，担当ケアマネジャーが求める“心の触れ合う繋がり”には程遠い状況と思われる。

「周囲からの援助がもらえない・・」

【概要】Ｄさん　８７歳　女性　要介護１　認知度Ⅰ

　　　　家族構成・・孫娘３４歳（精神疾患，てんかん），孫息子（知的障害）

　　　　３人共年金受給者

　Ｄさんが眼科手術後１日８回の点眼が必要になった。訪問介護で対応しようと計画したが，要介護１で自己負担がかさむ為，Ｄさんに説明し，本家とも相談し，当時別居していた孫娘を呼び寄せ，点眼の役割をお願いした。孫娘は訪問介護員の資格があると言って積極的に関わってくれていたが，自分の意思が通らない時（食事の内容，お金を貸してもらえない等）はてんかんの発作を起こし，救急車の要請が度々起こるようになった。点眼の役目は約２ヶ月で終わった。

　孫娘は，弟（Ｄさんの孫息子）からお金を借り，しまいにはＤさんの入浴中に衣服のポケットのお金に手を出すようになっていた。孫娘は大学病院に通っていた為，そこの相談員に電話し現在の状況を説明した。精神疾患のある人向けのグループホームの申請書も提出した。また，自宅に生活支援の為の訪問介護員の派遣をお願いした。それに対しても孫娘は何かと理由をつけて断る事が多くなってきていた。「盗った」「盗らない」から始まり，Dさんの心労が絶えなくなってきて，引き離す意味もあり短期入所を１週間ずつ２回利用した事もあるが，Ｄさんは必要のない利用料を払う事になり，それも利用できなくなっていた。孫息子に関わってくれる担当者に相談すると，孫娘に出て行ってもらう事が最良と助言がある。現在は，Ｄさんに対して週２回自宅で入浴介助，２ヶ月に１回通院介助，月曜日から土曜日までの夕方に１時間訪問し家事援助を行っている。

　Ｄさんには，Ｄさんはもちろんのこと，孫たちの施設入所についての考えを伺ってみたが納得できないでいる。孫娘に対しては「こんな子は見た事がない。」と言いながらも，時折であるが「孫たちが不憫だ。」と話す事も多くなった。訪問介護員からは，耳の聞こえが悪くなったのか，認知症の為か，話が食い違うし，自分の用事が終わるとさっさと電話も切ってしまうと報告がある。しっかりしているので，入所の話も聞きたくないのかと思われる。本人から相談を受けているのではないが，このような場合はどうすればいいのか困っている。

「自己覚知ができないケアマネジャー」

　居宅介護支援事業所　Ａケアマネ（対象者），Ｂケアマネ（後輩），Ｃケアマネ（後輩）

【状況】

　土曜日にＢケアマネとＣケアマネは出番だった。Ｃケアマネは，先輩Ａケアマネに対しての利用者家族からの電話を受け取った。「一人暮らしの母を支えている同市内に住む三女が，Ａケアマネの言動に対して憤慨している。」と県外に住んでいる長女からの苦情であったとの報告であった。

　このケースの内容については日々の打ち合わせの中でスムーズに進んでいないと知っていたので，すぐに対応した方が良いと二人で判断し，Ａケアマネに連絡した。Ａケアマネはすぐに来てくれたので，Ｃケアマネから内容を説明してもらった。内容は，「三女がＡケアマネと会う約束をした時に体調が悪く，この次にしてもらいたいとの連絡を入れたが，『ハア？』と言われた。三女は子育て・仕事に忙しいのに，母とのこともそれなりにやってくれている。そういう言い方をされて三女も自分も憤慨している。」との事であった。Ａケアマネは，「なかなか連絡が取れないので困っていた。」との事であった。すぐに三女・長女に連絡を入れてもらったが，連絡が取れず話をする事はできなかった。

　後日，三女と連絡が取れた際のＡケアマネは，先日長女から連絡はなかったかのような会話の内容であった。途中で三女から「姉から連絡がなかったか？」と言われたのか「お姉さんから連絡をいただきました。」と話していたが，「申し訳なかった。」などのお詫びをするような事は一切なかった。その後しばらく娘たちとの連絡は一切取れていないとの話であった。

　Ｂケアマネは，Ｃケアマネが苦情の電話を受け取った時に，どのようにＡケアマネに伝えたら良いかと相談を受け，「長女から言われた言葉をそのまま伝えた方が良い」と話した。Ｃケアマネは，長女からの電話を受けてＡケアマネに伝えたが，内容は明らかに苦情であった。しかし，Ａケアマネは長女に対しても，三女に対しても，知っている限りではお詫びの連絡は入れていない。そして，その結果連絡を拒否されているのではないか？明らかな“苦情”であると思っていたが，他のケアマネに苦情を受けた報告もないし，苦情としての扱いになっていない。いつの間にか消えてしまったのか・・。