

地域における相談支援について

NPO法人ふくし@JMI 小湊 純一。
(社会福祉士／主任介護支援専門員)

『相談支援の基本』

～本人の想いを聴く～

「自立支援」って
どう支援することなの？

「本人を受け入れる」って
どう受け入れることなの？

そんなことが分かって
本人と関わることができると
もっと頑張れるかも…

～ 自立の支援 ～

1 自分でできることは自分でできるように手伝います。

利用者が自分でできること自分でできないことを、尋ねたり、体の状態を見たりして支援します。

自分で簡単にできるところも代行してしまうと、その時は喜ばれるかもしれませんが、能力の発揮を妨げ、出来ない人にしてしまい、依存性を高めてしまう場合があります。

2 決めるのは利用者本人です。

決めるのは支援者でなく利用者本人です。支援者は、利用者が決めるため提案や情報提供をします。

一人ひとり考えかたや好みが違いますから、決して押し付けたりしないように気を付けます。

自分と考え方が違う人を「ダメな人」「言う事を聞かない人」扱いにしてはいけません。

3 利用者本人の生活を受けとめて尊重します。

物の置き場所、生活習慣、片づけ方、好き嫌い人によって様々です。

また、体が不自由になったり、認知症になったとしても、利用者その人の生活が続けられるように支援します。

利用者に対してどう対応すれば良いかわからない時は、自分一人で判断しないで、わかる人に相談して対応します。

～ 話の聞き方, 話し方, 接し方 ～

人が相手の仕事です。どのような聞き方, どのような話し方, 接し方をすれば良いのかを考えます。

また, どのような聞き方, どのような話し方, 接し方が悪いのかも考えます。

2005. 11. 07. 加藤美和子

	良い対応	悪い対応
1	目を見て話をします。	視線を合わせない。 凝視する。
2	表情でも共感します。	無表情で話す。
3	想いに反応します。	反応しない。
4	テンポやペースを合わせます。	テンポやペースを合わせない。
5	想いに気づきます。	気づかない。 気につけない。
6	「そうですか」と言います。	否定する。 「違うでしょう」と言う。
7	「いいですよ」と言います。	拒否する。 「だめ」「何やってんの」「無理」と言う。
8	想いを尊重します。	押し付ける。 決め付ける。
9	プライバシーを守ります。	いろいろ詮索する。 いろいろ聞く。 断りなく他の人に話す。笑い話にする。
10	普通に話します。	偉そうに話す。 馴れ馴れしく話す。 よそよそしい敬語で話す。
11	普通に見ます。	「かわいそう」などと特別扱いする。

1 目を見て話をします。

普段、「こんにちは」などと挨拶をする時、その人の目を見て挨拶をするのが普通です。もし、全く違う方を見て挨拶をされたら誰に言っているのかわかりません。

挨拶の時だけではなく、普段話しかけられた時でも、視線を合わせて答えている時と、そっぽを向いて答えている時を想像してみてください。同じ返事をしたとしても、全く違う印象を受けるのではないのでしょうか。

どんなに優しい話し方をしたり、心では気を使っていたとしても、目を見ていないとその気持ちはその人には伝わりません。

2 表情でも共感します。

いくら返事をしていても表情が無表情だったら、話している人はただ聞き流されているのだろうと感じるでしょう。

例えば、「この前、紅葉狩りに行ってきたんです。とてもきれいでしたよ。」と嬉しそうに話した時に、「良かったですねー。」と笑顔で嬉しそうに答えてもらえたら、その人はもっと嬉しい気持ちになると思います。それが、「そうですか。」と無表情で返答されたら、(この人に話さなければよかった・・・)という気持ちになるでしょう。

楽しい話、悲しい話、面白い話・・・など、話の内容に合わせて表情で表現して話を聞くとその人は話しやすくなります。

3 想いに反応します。

話を聞く時、相槌を打ちながら聞きます。反応がなければ、聞いているのか聞いていないのかわかりません。話の合間、合間に頷きながら聞いて反応しますが、ただ頷くだけでは聞いてもらっているという想いにはなれません。その時はその人の目を見て、表情や仕草などで表現して話を聞きます。

さらに、それでも足りない場合があります。例えば、(自分のやったことが本当に良かったのだろうか・・・)と悩んでいる人がいて、そのことを相談されたとします。その時、その人の目を見て、その人の気持ちを考えながら表情にも表して、頷きながら聞いたとします。でも、その人はそれだけで満足できるのでしょうか。その人は、本当は何かを言ってほしいと望んでいるのかもしれない。

話の内容や、その時の気持ちによっては、聞いてもらうだけで満足することもあれば、何か言ってほしいと思う時もあります。その気持ちに気づいて、その気持ちに沿った反応することが大切です。

4 テンポやペースを合わせます。

話の途中でせかしたり、遮ったりしないように注意します。

例えば、ゆっくりの口調で話す人に、早口でペラペラ喋ったり、せかすように頷かれたらいかがですか。口調を合わせることによって、その人は自分のテンポで話すことができ、伝えたいことも思うように伝えることができるのです。

それは、行動でも同じことです。もし、付き添いの介助で観光に出かけた時、その人はゆっくり見ていたいと思っているのに、「次はあっちに行って見ましょう！」などと言って自分のペースで行動したら、その人は楽しめず、気を使って言いたいことも言えないでしまうかもしれません。その時に、その人がどう思っているのだろうか・・・という気遣いができればその人は楽しめるのだと思います。

話し方などのテンポは人によって皆違います。自分のテンポではなく、その人のテンポやペースに合わせるよう心がけます。

5 想いに気づきます。

気づくということは、“その人の想いをわかろうとする”ということです。

例えば、自分で解決できない悩みがあり、相談をしようと思い友人を訪ねました。ドアを開けて玄関に入ったものの、言いづらいのと、聞いてくれるかどうか不安でどうしていいか分からなくなりました。その時、もし「何ですか？どうしたの？」と言われたらいかがですか。また、すぐに「よく来てくれましたね。中へどうぞ。」と声をかけられたらいかがでしょうか。

言葉だけではなく、その人の表情や仕草をみて、その人の気持ちに気づくことが大切です。

6 「そうですか」「そうですね」と言います。

例えば、「私、この花が好きなんです。」と言った時、いきなり「私はそれよりもこっちの花の方が好きです。」と言われたら、その人は否定されたという想いになります。感じ方や考え方は人それぞれです。たとえ自分は違うと思ったとしても、その人の気持ちをそのまま受け入れて、まずは「そうですか、〇〇の花が好きなんですか。」と答えます。そして、その時援助者は、その人の“好きな花”を知ることができ、その人もわかってもらえたと感じることができます。その後で、「私の好きな花は、〇〇なんですよ。」と話せばいい訳です。

7 「いいですよ」と言います。

「△△に行きたい。」と言ったとします。その時もし、最初から「無理です」「できません」と言われたらいかがでしょうか。反対に、「いいですよ」と言われて、一緒に考えたり、やってみたりできたら嬉しいし、それでもしできなかったとしても、その人も納得できるでしょう。

何もしないで決め付けるよりは、前向きにできる方がいろいろな発見や気づきがあるのではないのでしょうか。

ただし、「いいですよ」というのは、何でも言うことを聞くという意味ではあ

りません。それが危険なことだとしたらできないこともあるということも理解しておかなければなりません。

また、想いを理解した上で、新たな提案を試してみるのも良いことです。

8 想いを尊重します。

“尊重する”というのは、その人の気持ちを大事にするということです。

強引に勧められ、勝手に決められ、それが絶対いいからと決め付けられたらどうでしょうか。

決めるための提案をしてくれ、決めたことを尊重されるのは気分のいいものです。

9 プライバシーを守ります。

何でも根掘り葉掘り聞かないようにします。あまり詮索されると何も話したくなくなります。本当に必要で聞くのか、興味で聞くのかでは大きく違います。

また、他の人の噂話もしないように注意します。「〇〇さんが言ってたんですけど・・・」とか、「この前、△△さんの家に行った時・・・」などと何でも話してしまったら、恐らく自分のことも他の人に話しているかもしれないと感じ、その人からの信頼はなくなり、もう何も話したくないという想いになるでしょう。

どうしても、誰かに話す必要がある時には本人の了解が必要です。

10 普通に話します。

特別丁寧過ぎず、馴れ馴れしくもなく、偉そうでもない話し方をします。その人との関係は、友達のような親しい関係ではなく、また、会社のように上司と部下のような関係がある訳でもありません。

年下の人から、「〇〇ちゃん」と呼ばれたり、「ちょっと待っててね！」などと言われたらどうですか。また、堅苦しく「△△でございます」「かしこまりました」などと言われたらどう思うのでしょうか。

一人ひとりに合わせた話し方をすることが、その人に対する“普通の話し方”なのだと思います。

11 普通に見ます。

世の中にはいろんな人がいます。一人ひとり顔も違うし、体型も違います。感じ方も考え方も違います。似ている人はいても絶対に同じ人はいません。

また、高齢者とか障害者というと、何か特別のように思われることがあります。特別なことは何もありません。障害があっても不自由なことがあっても「かわいそう」などと思ってほしくはないし、特別扱いをされたいとも思っていないのです。共感や普通であればいいですが、同情は余計なお世話だと思います。

その人はどんな人で、どんなことが好きで、どんな風にしたいとされていて・・・

などということを知ることができて、そのためにその人は何ができて、何ができないのか、何を望んでいるのか・・・そういうことをわかろうとすることが、当たり前でできたらいいのではないのでしょうか。

自分だったらこうしてほしいということ考えるのではなく、その人だったらどうしてほしいのかと考えることが大切です。

やってあげるという感覚ではなく、ごく自然に、普通にその人のために何かの役にたてたら嬉しいものです。

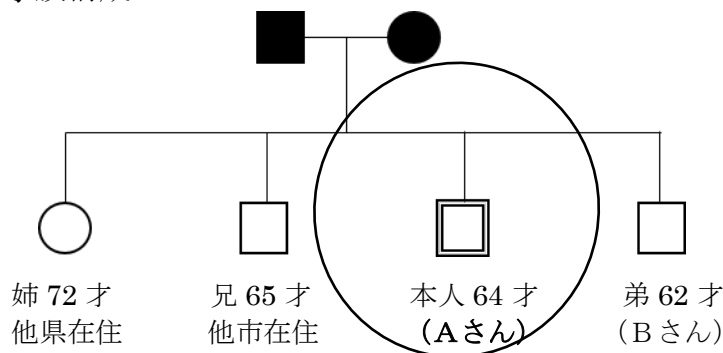
権利侵害の背景

- 1 障がい等により自分の権利を自分で守れない。
- 2 世話をする側とされる側の上下関係がある。
- 3 生活支援の場が密室になる。
- 4 認知症・知的障害などの理解が不足している場合がある。
- 5 権利擁護・人権感覚の理解が不足している場合がある。
- 6 自分で情報を集めて選び判断することが難しい。
- 7 人には「相性」がある。
- 8 後見のシステムがまだ一般化していない。

精神障害とゴミ屋敷

本人 64才男性 (Aさん) 厚生年金 4万/2月 独居

家族構成



(家族・財産等の状況)

かなり広い土地を所有している。その土地に兄名義の2階建の住居(空き家)と、父親名義の2階建の住居(居住中)がある。

本人の話によると、「父親が亡くなった時、父親名義の財産を母親名義に、母親が亡くなった時は兄弟4人で現金を分け、土地は次男三男の名義にした。」という(兄弟4人で財産争いになり裁判になった。)。大学を卒業後会社勤めをしていたが神経質になり不整脈にもなって退社した。コンピューターを扱う仕事をしていて、ゲームにはまり、株などにも手を出していた。その後、チンピラ数人と遊んで歩き、そのチンピラや変な叔母さんが自宅にも出入りするようになった。親から貰った金を使い果たし、カードを所有していたらしく、カードで飲み食いしキャッシングし借金の取立てがひどく、兄夫婦のところまで取り立てがあり、兄夫婦は70万円くらいの借金を代わりに清算し他市に引っ越しで行き、その後の関わりは拒絶。

姉は、たまに米等を送ってくる程度で関わりは拒絶している。

弟は、本人の行動や借金の問題もよく分からないと言っている。二階に居住し関わらないようにしていたということであった。固定資産税を支払っている。

(Aさんの概要)

35年前に統合失調症と診断されたが現在は医療機関にかかっていない。20年ぐらい電気・ガス・水道は止められている。水は、公衆トイレからペットボトルに汲んでくる。お風呂は数十年入っていない。自宅のトイレは使用不可。外か、共同トイレ又はスーパー、コンビニ、行政の建物内で用を足している。

(食事等)

お金があれば食べている。半額になった商品を購入したり、スーパー等の試食品の食べ歩き、ゴミ漁りをして、捨ててあるお菓子、弁当等を拾ってくる。

姉から米が送られてきた時等は、拾ってきた電気釜で公衆トイレの電源を使い炊飯することもある。同じ電源を使い、電気ポットで野菜等を煮炊きする。

本人は、拾ってきた電気製品はすぐ壊れると言っている。

(暖房・光熱等)

電気等止められているため、夏の猛暑のとき、冬の厳寒時期など、スーパーなどで一日

を過ごしている。壊れたコタツを拾ってきているが火の気は無い。

ローソクをつけ明り取りにしている。ゴミの中での生活なので非常に危険な状態。
就寝は長靴を履いたまま毛布1枚にくるまって寝る。

(住居等)

何年も手入れがなされず、地震のため家具類は転倒散乱、ガラス戸のガラスは割れて、家は吹き抜け状態。異臭悪臭は酷いが、何せ吹き抜け状態のため悪臭がこもっている状態ではない。本人がゴミを拾い集めてくるため、見える限りの部屋に山積みのゴミ屋敷状態。

悪臭、ゴキブリ、ねずみ、蛇等と同居している。

玄関先に大小の縫いぐるみ数体、生卵9個入りパック、一口タイプのゼリーパック、弁当、携帯電話2台が放置されている。

(衣服等)

風呂に入っている様子が無いことから、衣服の交換等は考えられないし着たきりの状態であるから、体全体から異臭がしている。

家の中に替えの衣類がある様子は見られず。靴はボロボロ。電化製品のコードをベルト代わりにしている。

(身体的)

虫歯だらけで、かなり痩せている。

統合失調症のためか、被害妄想がある。例えば、クーラーを持っていかれたとか、トイレに馬糞を投げ込まれた等と言う。

健康保険にも加入していない(保険料を支払っていない。)

(担当の保健師からの情報)

身体的な動作には問題なし。

記憶障害はないが、何年も前の話を、つい先日のことのように話をする。質問をすると答えようとするが話が飛んでしまい、質問したことに対しての回答が帰ってこない。

Aさんは、自分の過去について、神経科に通っていた時、友達や宗教勧誘の人達と知り合いパチンコをしたりして金を使ってしまった。それが悪かった。同級生のような人と付き合い合っていればよかったと思うと言っている。現在の生活場所を離れたくない、集団生活は嫌だと言う。土地や不動産を何とかしたいと思っているようだ。

(その他)

税金の滞納、クレジット会社、裁判所からの通知もきている。

セルフネグレクト?

人としての尊厳を失い、近隣住民から孤立している。

本人の意思もあるかと思うが、精神疾患による判断力の欠如が伺われる。

- ◎身体 of 極端な不衛生
- ◎住環境 of 極端な不衛生
- ◎必要な医療・サービスの拒否
- ◎不適切な金銭・財産管理
- ◎地域での孤立などがある。

アルコール依存とゴミ屋敷

氏名 M さん 男 昭和15年生74歳 住所 B市

身障手帳1級(内部障害), 介護保険非該当, 国民健康保険加入, 厚生年金月額15万円,

現病: 労作性狭心症, 完全房室ブロック(ペースメーカー装着), 出血性胃潰瘍, 高血圧症

生活歴: B市生まれ。5人兄弟の3男。結婚歴なし。

平成21年A市在住時, 飲食中に友人と口論になり顔面を殴られ病院に搬送された。その際, 金銭管理が不十分であることが発覚し, 市役所や福祉関係機関からの支援を受け始めた。お金の殆どを飲酒に使ってしまうため, 市社協の日常生活自立支援事業と契約開始した。その後も毎日朝から飲酒し, 泥酔してアパートの他入居者に対し大声を出したり, 暴力的な言動があった。1日20本程度の喫煙もしている。自室はゴミや土等で汚れ, ベランダの生ごみから虫が湧いている状態だった。本人から出身地であるB市への強い移住希望があり平成25年4月に現住所地(サ高住)に移り住んだが, 問題行動あり, 契約違反ということで退去を通告されている。介護保険は非該当であったため, 障害者総合支援法のサービス利用を申請しているが, 居室は劣悪で訪問介護も入れない状態で, まだ利用に至っていない。

介護者 : 一人暮らし。市内に兄弟がいるが疎遠状態。

自立度 : 寝たきり度 J1, 認知正常

居住環境 : サ高住, 洋式トイレ, 浴室あり

身体状況 : 歩行一息切れするため長時間に移動は困難。バスやタクシー利用。

食事- 1日1食~2食。偏っている。

口腔- 問題なし。 排泄- 自立。

入浴- めったに入らない。

整容- 気にしない。

更衣- ほとんど着替えない。

視力- 眼鏡使用。 聴力- やや難聴。

意志表示- 飲んでしていると多弁, しらふの時は静かで気弱。

理解力- 常時の飲酒のため理解が一定していない。

記憶力- 常時の飲酒のため記憶が一定していない。

掃除- ゴミは捨てるがゴミ出しをしない。劣悪環境。

洗濯- 洗濯機が壊れているため洗面所で洗っているが不十分。

買物- 酒やつまみ, すぐ食べられる食料は自分で買っている。

調理- 殆どしない。

金銭管理- 計画的使用ができない。殆ど酒, 煙草に使用している。

服薬- 月1回通院して薬をもらっているが指示通り飲んでいない。

交流- 飲酒した上で1日の殆ど外出し, 市役所や図書館等公的な場所の職員や地域交流サロンのスタッフを相手に話しかけて過ごしている。

また, その辺の人にも話をかけている。

生活問題の状況

～対人関係～

- ・酔って他入居者に対し大声を出したり，テーブル等物を叩いたり，追いかけてきて「蹴飛ばすぞ！」暴力的言動があり，他入居者からの苦情と不安の声が出ている。
- ・以前から兄弟関係が悪く，サ高住入居の保証人は受けてくれたがその他は一切関わりたくないとやっている。
- ・今年1月，泥酔して夜に田んぼで寝ているのを通行人に発見され保護された。
(本人) 別に自分は悪いことしていない。周りが大げさなんだ。飲まないで眠れないし不安だ。市内の兄には連絡していない。その他の兄弟もどこにいるかわからない。

～健康状態～

- ・狭心症，完全房室ブロック(ペースメーカー)，高血圧，胃潰瘍がある。動作時に動機息切れあり，胸痛は2日に1回程度。月1回S病院通院している。医師からは毎日服用しないと効果がないと言われているが，症状が出た時しか飲まないため残薬が多い。
- ・今年1月，図書館にいる時低体温のために倒れ緊急搬送された。CTとエコー，血液検査の結果胃潰瘍と診断され，点滴して帰宅した。
- ・今年2月，通院する度，飲酒し呂律が回らない状態で受診していたため，精神科の病院を紹介された。
(本人) 胸痛が不安。痛みがない時服用するとふらふらするから痛いときだけ飲むことにしている。保健師からA市の病院を勧められたが，無理やり病院に連れていく権限なんて市役所にはない。

～生活環境～

- ・室内を土足で歩き，土や吸い殻，酒の空缶空瓶，食べかす等が散らばっている。フローリングはささくれ立って痛み，室内の壁やベランダが変色している。また，ゴミから虫が湧いたり，隣のベランダまでゴミを散らばしている。腐ったような異臭が漂い，同階の入居者から「我慢できない！」との苦情があった為，空気清浄器をリースで設置している。
- ・再三の指導警告のためか，本人から掃除をしてほしいと希望があったため，総合支援法による家事支援を調整しているが，訪問介護事業所より現在の部屋の状況では酷すぎて入れないということだった。業者に依頼してある程度まで掃除することを検討し，見積もり依頼中。
(本人) 別に汚いとは思っていない。汚いと思うかは個人の価値観だ。ここの職員に会うたびに掃除しろと言われて嫌だし，追い出されてしまうから掃除したい。(と言ったり「掃除したいなんて言っていない。」とも言っている。)

～経済面～

- ・生活費の殆どが酒代で消えている。年金だけでは生活できず，貯金を崩しながらの生活になっている。(毎月3万円ぐらいの赤字。ガス代や電気料金，携帯電話料も増えている。)
- ・平成22年，税金や光熱水費の未払い等収支管理が出来ていなかったため，A市社協

の日常生活自立支援事業の契約をして現在も対応しているが、度重なる追加の金銭要求に負けて少しずつ追加で渡しているため赤字になっている。転居してからB市社協の日常生活自立支援事業に切り替えるはずだったが、「計画通りの使い方が出来ていない。」との理由で対応を断られ、契約締結審査会にもかけられていない。
(本人) 自分で管理してみて無理ならまた頼む。今住んでいるところは家賃が高く、もう少し安い所に引っ越すことも考えているが、そうすると部屋の修繕費も引っ越し費用も沢山かかるのでそれもできない。お金が無くなったらホームレスになるからいい。

～その他～

- ・地域交流サロンは、飲酒している人は利用できないことになっているが、寂しいとか理由があって飲酒しているのだろうかからと、スタッフが酔っ払いの話に付き合ってくれている。

特定非営利活動法人

ふくし@JMI (NPOふくし)

981-1505 宮城県角田市角田字栄町 22

TEL 0224-61-1266 FAX 0224-61-1277

Eメール mail@npjmi.com

ホームページ http://www.npojmi.com

～事業～

居宅介護支援 (ケアマネジャー)

福祉の総合相談 (社会福祉士, 介護福祉士)

高齢者障害者権利擁護・成年後見 (法人後見)

福祉人材育成

福祉研究 等