

2014.02.22.

『備える』 ～ケアマネジャーのできること～

宮城県ケアマネジャー協会 事務局長  
小 湊 純 一。jk@npjmi.com

## 1 東日本大震災から3年近く経過した高齢者支援等の状況

高齢者介護に関わる居宅のサービス事業所は震災前の状態を取り戻し、震災後あっという間に通常の業務が行われるようになりましたが、入所系の施設は人手不足が現在も続き、慢性化しています。しかし、これは県内全域に言えることで、津波被災の後遺症とは言いきれません。要支援・要介護認定者の数は、仮設住宅での廃用症候群の増加とその予防のためのサービス利用を勧める傾向があり、他県と比較し極端な増加傾向になっています。

平成25年8月、東松島市からの依頼により、市内の民間賃貸住宅の応急仮設住宅扱い（みなし仮設）の約1,800世帯を、宮城県ケアマネジャー協会と宮城県社会福祉士会の会員が訪問し、健康・介護・福祉・法律等の生活支障・生活ニーズを把握して総合相談支援を実施しました。結果、支援を必要としている方々の特徴を抽出したところ、単身高齢者世帯だと支援が必要である確率が10.2倍、高齢者のみ世帯だと6.4倍、運動不足の人だと10.6倍、介護を受けている人だと21.5倍、認知症の人だと25.9倍、日常の用事に困っている人だと19.2倍、話し相手に困っている人だと28.1倍、借入(ローン)に困っている人だと42.6倍、家族(法律問題)に困っている人だと39.2倍であり、高齢者介護だけでなく、経済的問題、家族問題が大きいことが明らかでした。なんとか高齢者支援はできていても、切実で解決不可能な問題があるということです。

また、東松島市では今後の支援活動の多様性・重要性に対応するために、仮設住宅の要支援者を支える訪問支援員及び生活支援相談員スキルアップのための講習会と、相談支援に同行訪問し実地研修を実施しました。東松島市に限らず、被災高齢者障害者支援は津波被災地の仮設住宅訪問支援員、津波被災地の地域包括支援センター等が担当していますが、その地域の必要性や求めに応じ、社会福祉士会、ケアマネジャー協会、仙台弁護士会、法テラス、宮城県サポートセンター支援事務所が協同して対応支援を行っています。

## 2 これまでの高齢者支援

現場に行ってみて判断し、顔を見て話し合い、役割を明確にして、連携して行動してきました。発災直後からのケアマネジャーと社会福祉士による支援は、津波被災地域の保健・福祉行政と地域包括支援センターへの後方支援でした。

震災2日後の3月13日、ケアマネジャー協会と社会福祉士会は、相談支援の専門職として「高齢者・障がい者等要援護者支援」をすることとして支援活動を開始しました。津波被災のなかった宮城県内の人たちは、まず自分の担当者の安否確認とその後の支援を終わらせ「津波被災地の支援をする。」という方針で活動が始まりました。その後、3.14.避難要介護者保護に向けて、宮城県、被災市町、受け入れ施設と調整へ。17.東松島、石巻、女川へ。

役員・支部役員等の安否確認と連絡体制確保。18.南三陸，気仙沼へ。役員・支部役員等の安否確認と連絡体制確保。亘理町，山元町状況確認。亘理町：避難所高齢者アセスメント開始。20.宮城県社会福祉士会，宮城県ケアマネジャー協会として「津波被災地の地域包括支援センターの支援をする」をすることになる。22.南端：山元～北端：気仙沼の包地域包括支援センターへ。24.避難所（被災）高齢者アセスメント表作成。25.東松島市，石巻市，女川町への支援調整に仙台弁護士会の弁護士有志も同行。27.石巻，女川，南三陸，気仙沼へ。28.発災後3週間を経過しても避難所に要介護高齢者が多数存在し，宮城県が避難所要介護者を県内の特養・老健等で入所定数の10%超の緊急入所受け入れを強力に指示。30.宮城県保健福祉部，長寿社会政策課と石巻との協議。東松島市：総合相談支援。04.02.長寿社会政策課と気仙沼市との協議。03.石巻市：雄勝包括支援センター支援。04.石巻市のボランティア活動拠点調整。04.地域包括支援センター支援調整担当を決める。05.亘理町：地域包括支援センター総合相談支援。09.気仙沼市福祉避難所運営と高齢者アセスメント開始 12.石巻市現場担当者との協議。14.南三陸町現場担当者との協議。多賀城市地域包括支援センターに支援開始。18.石巻市地域包括支援センターとの協議。22.石巻市雄勝町の実態調査と担当保健師との協議。24.石巻市牡鹿町の実態調査と担当保健師との協議。28.厚生労働省振興課課長と協議。29.厚生労働省振興課課長と石巻方面視察同行 05.02.石巻市雄勝包括：生活支障アセスメント開始。05.東松島市：健康支援調査開始。16.日本介護支援専門員協会会長と協議。岩沼市：健康調査開始。19.石巻雄勝町外出支援開始。20.石巻市稲井地域包括支援センターでボランティアの情報交換会開催。23.仙台市：認知症ケアについての協議。26.石巻市桃生準福祉避難所：生活支援打ち合わせ。06.01.女川町：地域包括支援センター支援開始。02.石巻市桃生準福祉避難所：生活支援開始。13.亘理町：仮設住宅居住者支援について協議。21.気仙沼市：仮設住宅居住者支援について協議。24.石巻市地域包括支援センター打ち合わせ。25.亘理町：仮設住宅での総合相談支援開始。08.02.石巻市仮設住宅総合相談実施に向けての打ち合わせ。20.石巻市仮設住宅総合相談支援開始。09.02.女川町：地域包括支援センター支援開始。05.宮城県サポートセンター支援事務所開設。17.女川町：仮設住宅総合相談支援開始。2012.01.18.東松島市：津波被災地(約5,000世帯)「生活支障・生活ニーズ把握と生活支援」開始。09.03.東松島市：津波被災地及び応急仮設住宅(約5,100世帯)「生活支障・生活ニーズ把握と生活支援」開始。

当初は避難所高齢者アセスメントにより保護の必要性を把握し，市町村の判断材料を提供することに努めてきた。その後は避難所や在宅の健康調査に協力し，落ち着いてきたら当面の生活支援をおこない，徐々に生活再建支援へと移行していったが，仮住まいでの生活問題が顕著になり，地域ケア会議への参画，居宅介護支援事業所や地域包括支援センター等相談機関からの相談支援を多職種で行うようになりました。

被災地である宮城県内からの，ケアマネジャー，社会福祉士の専門職ボランティアが，述べ1,500人を超えました。総合相談には，個別訪問対応も含め仙台弁護士会の弁護士の方々にもボランティアとして多数参加していただき，震災前からの「お互い顔の見える関係」がさらに強い連帯感になったと感じました。

### 3 地域包括支援センター等による課題への対応

離婚、離散、独居、アルコール依存、ギャンブル依存、高齢者虐待、児童虐待、セルフネグレクト等の家族問題、住宅ローン、借金、失業等の経済問題、今後は、無料の仮設住宅から離れない、離れることができない等の住宅問題が益々現実的になるでしょう。これらの問題を抱える高齢者を考えると、地域包括支援センターが担当する総合相談は、介護保険だけで解決できるような単純なものではないことは明白です。現在でも支援困難な多問題事例が山積みであり、解決不可能なことも珍しくありません。地域ケア会議への専門職派遣等、地域包括支援センターを支える専門的支援が今後益々必要です。

また、今こそ「自立支援」です。依存的にならないように支えていかないと取り返しのつかないことになってしまいます。

#### 4 高齢者支援における大規模災害への備え

備えは『普段力』。考えて判断して行動する。宮城では過去何度となく地震の被害を受けてきましたが、今回の津波被害は今までの備えが活かさないほどのものでした。しかし、その悲惨な状況の中でも『普段力』がものを言いました。普段からコミュニケーションや連携がとれていたところは非常時でも連携がとれていたし、そうでなかったところは全く連絡がとれなくなりました。マニュアルで動いていた人は想定外のことに対応できず、平日頃から考えて判断していた人は、非常時にも考えて判断して行動していました。

介護福祉士は介護をし、包括支援センターは高齢者の総合相談、介護予防、ケアマネ支援をし、居宅介護支援事業所のケアマネジャーは要介護高齢者の生活全般の解決すべき課題を把握して介護支援をし、社会福祉士は、要援護者の生活の課題を把握して生活支援をし、通所介護事業所は、通所させて高齢者介護をし、福祉用具事業所は、福祉用具を提供し、訪問看護は訪問して看護をし、訪問介護は訪問して介護をし、介護保険施設は入所させて高齢者介護ができるように、日々研鑽しておくことが備えだと思います。

非常時は通常時ではない。非常時に通常時の考え方を持ち込まないという備え。

病院が手本です。病床の定員はあっても非常時には緊急性と必要性を優先させ廊下からロビーから患者で一杯になっても治療します。家を失くしてお風呂に入れない人が大勢いる時に、一日の利用定員を超えたら減算になるとか、予算措置していないとか言ってる場合ではありません。

応援を受け入れる備え。

例えば、入所者の介護は外部からの応援に任せて、施設の職員は被災した地域住民の介護にあたる。社会福祉協議会等のボランティアセンターの運営は他県からの応援に任せ、自分達は地域に出て地域の人にとって必要性を考えて判断する等、その地域の自分たちにしかできないことと、他からの応援に任せられることを考えて判断するという普段からの備えが必要でした。

自分で考えて判断して責任を持つという備え。今時は、考えないで判断しないで責任を取らないことが良くあります。やるための理由ではなく、やらないための理由を考えることが多くなっているとも言えます。普段から考えて判断する訓練が必要です。

課題分析力という備え。

問題の把握、原因、意向、可能性・危険性等の予後予測、課題、支援の方針を持ち、一部

の問題だけに囚われず全体を見るという課題分析力を磨くことが高齢者総合相談支援の備えです。相談支援を専門とする者の最も重要な備えだと思っています。

## 5 まとめ

高齢者支援は自立支援。どの地域でも同じですが、生活環境が一変した津波の被災地では特に必要なことです。生活に支障をきたしやすい高齢者の生活全般の心身能力を評価した上での『能力の発揮』、生活課題解決に向けた決めるための提案をした上で決めたことを尊重する『自己決定の尊重』、高齢者本人とその生活を尊重した『生活の継続性』です。私たち高齢者支援の専門職はこのことを実践するための自己研鑽と具体的実践力が必要です。

## 宮城県社会福祉士会，宮城県ケアマネジャー協会 災害支援状況

H25年12月31日現在

地 域	内 容	月 日	人 数
東松島市	総合相談	平成23年03月30日	3名
石巻市（雄勝）	ニーズ調査	平成23年04月03日	4名
亶理町	総合相談 （福祉避難所）	平成23年04月05日	2名
気仙沼市	避難所運営 課題分析	平成23年04月09日～07月23日 27日間	66名
石巻市 （雄勝）	ニーズ調査	平成23年05月02日～09月30日 102日間	204名
東松島市	健康調査	平成23年05月05日～05月31日 26日間	57名
岩沼市	健康調査	平成23年05月16日～07月19日 15日間	63名
石巻市	外出支援	平成23年05月19日～10月18日 19日間	38名
女川町	地域包括支援セン ター支援（課題分 析相談支援）	平成23年06月01日～06月17日 12日間	32名
石巻市 （桃生）	総合相談 （準福祉避難所）	平成23年06月02日～06月16日 12日間	32名
亶理町	総合相談 （仮設住宅）	平成23年06月25日～07月24日 5日間	43名
女川町	地域包括支援セン ター支援（ケアマ ネジメント支援）	平成23年09月02日～09月20日 6日間	12名
石巻市 （稲井・渡波）	総合相談 （仮設住宅）	平成23年08月20日～11月12日 5日間	135名
女川町	総合相談 （仮設住宅）	平成23年09月17日～10月29日 4日間	113名
南三陸町	健康調査	平成23年10月01日～10月02日 2日間	24名
東松島市	総合相談支援	平成24年01月18日～03月07日 44日間 4,166世帯	234名
東松島市	総合相談支援	平成24年09月01日～10月31日 46日間 5,171世帯	328名
東松島市	総合相談支援	平成25年07月01日～09月06日 24日間 1,741世帯	121名
		計	1,511名

## 支援が必要となる要因分析

### 2012年3月被災住宅

	B	標準 誤差	Wald	自由 度	p 値	オッズ 比 (倍)	95% 信頼区間		
							下限	上限	
①	単身高齢者	1.171	.335	12.198	1	<0.001	3.2	1.7	6.2
②	運動不足	1.497	.453	10.912	1	0.001	4.5	1.8	10.9
	病気	0.743	.324	5.250	1	0.022	2.1	1.1	4.0
	介護	1.808	.586	9.515	1	0.002	6.1	1.9	19.2
	認知症	2.058	.718	8.221	1	0.004	7.8	1.9	32.0
③	通院	1.429	.591	5.852	1	0.016	4.2	1.3	13.3
④	話し相手	1.348	.596	5.119	1	0.024	3.8	1.2	12.4
⑤	不安	0.888	.387	5.278	1	0.022	2.4	1.1	5.2
	いろいろ	1.605	.694	5.341	1	0.021	5.0	1.3	19.4
⑥	生活保護	2.509	.991	6.418	1	0.011	12.3	1.8	85.7

①居住者の構成, ②健康や介護について困っていること・心配なこと, ③外出について困っていること, ④まわりとの関わりで困っていること, ⑤精神面で心配なこと, ⑥公的支援・申請等の必要性

### 2012年12月被災住宅

	B	標準 誤差	Wald	自由度	p 値	オッズ 比 (倍)	95% 信頼区間		
							下限	上限	
①	障がい者	1.464	.512	8.191	1	0.004	4.3	1.6	11.8
②	病気	1.396	.305	20.987	1	<0.001	4.0	2.2	7.3
	ADL低下	1.065	.432	6.087	1	0.014	2.9	1.2	6.8
	認知症	1.468	.638	5.294	1	0.021	4.3	1.2	15.1
③	娯楽	2.955	1.294	5.212	1	0.022	19.2	1.5	242.5
④	話し相手	2.456	.535	21.038	1	<0.001	11.7	4.1	33.3
	近隣関係	1.333	.475	7.861	1	0.005	3.8	1.5	9.6
⑤	不眠	-1.818	.749	5.895	1	0.015	0.2	0.0	0.7
⑥	周辺	1.399	.400	12.263	1	<0.001	4.1	1.9	8.9
⑦	借入(ローン)	1.981	.586	11.435	1	0.001	7.2	2.3	22.8
⑧	経済問題	1.064	.511	4.341	1	0.037	2.9	1.1	7.9
⑨	障害・精神手帳	3.593	1.214	8.760	1	0.003	36.3	3.4	392.4

①居住者の構成, ②健康や介護について困っていること・心配なこと, ③外出について困っていること, ④まわりとの関わりで困っていること, ⑤精神面で心配なこと, ⑥住環境で困っていること, ⑦法律問題で困っていること, ⑧生活・生活再建で困っていること・心配なこと, ⑨公的支援・申請等の必要性

### 2012年12月応急仮設住宅

	B	標準誤差	Wald	自由度	p値	オッズ比(倍)	95%信頼区間	
							下限	上限
① 病気	1.098	.411	7.153	1	0.007	3.0	1.3	6.7
	認知症	1.735	.801	4.692	1	0.030	5.7	1.2
② 通院	1.487	.551	7.288	1	0.007	4.4	1.5	13.0
③ 近隣関係	1.432	.465	9.495	1	0.002	4.2	1.7	10.4
④ 不安	1.140	.487	5.485	1	0.019	3.1	1.2	8.1
⑤ 契約	3.266	1.256	6.764	1	0.009	26.2	2.2	307.3
	労働	2.794	.936	8.903	1	0.003	16.3	2.6
⑥ 就職	2.915	.691	17.788	1	<0.001	18.4	4.8	71.5
⑦ 生活保護	2.328	.999	5.429	1	0.020	10.3	1.4	72.6

①健康や介護について困っていること, ②外出について困っていること, ③まわりとの関わりで困っていること, ④精神面で心配なこと, ⑤法律問題で困っていること, ⑥生活・生活再建で困っていること心配なこと, ⑦公的支援・申請等の必要性

### 2013年9月みなし仮設住宅

	B	標準誤差	Wald	自由度	p値	オッズ比(倍)	95%信頼区間		
							下限	上限	
① 単身高齢者	2.323	0.600	15.004	1	<0.001	10.2	3.2	33.1	
	高齢者のみ	1.853	0.582	10.142	1	0.001	6.4	2.0	19.9
②	運動不足	2.361	1.002	5.559	1	0.018	10.6	1.5	75.5
	介護	3.068	0.970	10.008	1	0.002	21.5	3.2	143.9
	認知症	3.253	1.105	8.664	1	0.003	25.9	3.0	225.8
③ 日常の用事	2.955	1.464	4.074	1	0.044	19.2	1.1	338.3	
④ 話し相手	3.334	0.648	26.479	1	<0.001	28.1	7.9	99.9	
⑤ 借入(ローン)	3.752	1.395	7.229	1	0.007	42.6	2.8	656.6	
	家族	3.67	1.449	6.417	1	0.011	39.2	2.3	671.3

①居住者の構成, ②健康や介護について困っていること・心配なこと, ③外出について困っていること, ④まわりとの関わりで困っていること, ⑤法律問題で困っていること

2014.01.29.

## 東松島市被災者サポートセンター訪問支援員及びLSA研修 実施報告

～研修を通して気づいたこと～

### 1 自立を支援するということ

(自己評価)

十分に理解・意識できた	3人
まあまあ理解・意識できた	18人
理解・意識が不十分だった	3人
回答なし	3人

- 01.住民の方が、何が出来て何が出来ないか、困っていることが何かを把握する事が大事だと思う。
- 02.先ず第一に傾聴が基本。相手に寄り添える事が大事。今、その方達にとって何が一番なのかを見極め、共に考えてあげることが支援ではないか。
- 03.なし。
- 04.自立して生活していくには、経済的、家族的に色々な問題点、不安等を抱えている人が多くみられるようです。この方達が自立後安心して暮らせる様な適切な支援が出来ればと思います。
- 05.相手のお話を真剣に聞いてあげる。
- 06.仮設訪問で経験した事を基に傾聴したことで、自立の背中を押してあげられた。
- 07.その人がその人らしく生活すること。そこを常に考えて支援していく。
- 08.相手の話を聞いて、出来る人に対しては、自立に向けて色々な選択肢を提案し、自分で選ぶための支援が大切。
- 09.被災者はどの方も辛い思い苦しい心があります。そんな方々の心の内を聞いてあげる事(個人に合わせて対応)ですが、今後のことを決めるのは本人であり、その為の情報が必要であれば提供する。
- 10.支えて応援すること。自分で解決できるかどうか。自分でやることができました！と思ってもらえることが大事なのだと思います。
- 11.経済的にも、家族構成もそれぞれ条件が違うので、むずかしいことだと思った。
- 12.困っている人が可哀想だと思う気持ちが先立って、自分に出来ることがあれば何でもやってあげたくなるのですが、それではその人の本当の自立にはならないので、その人に寄り添う気持ちで、付かず離れず見守る事が大切であると感じております。つついやってあげたくなる気持ちをじっと我慢することの大事さにも気づきました。
- 13.訪問して家族の状況や健康状態などの話を聞き、思っていたより明るく対応してくれて嬉しい気持ちになりました。これからは、高齢者で一人暮らしの方の書類等の記入等の手助けができるよう頑張りたいと思います。
- 14.他人事ではないと思います。相談してくる相手の立場を重んじ、尚且つ自分に出来る範囲は限られているので、良いアドバイスが出来る様に努める。
- 15.初回の訪問であり、生活上困っている事(バスの利用について)を聞いた。帰ってから状況を確認するしかできなかった。
- 16.心の傷や苦しみを抱えながらも、当時のことや現在の事など、短い時間内のことでしたが、その方の立ち上がろうとする気持ちに寄り添い、少しは支えることができたのではないかと思います。
- 17.自己決定、自己選択のもと、相手の意向を尊重し、寄り添いながら関わっていくということ。
- 18.当たり障りなく状況を聞き出し、介護認定を受けてない方に対し「このような支援もあ

りますので必要ならば相談してみてください。」とさりげなく話していた。あくまでも相手優先の会話に持って行き、傾聴に徹していたし、適度な距離感を保つての会話から、焼香までさせて頂く姿に勉強させて頂いた。

- 19.相手の立場を考え、その人のペースで、決して急がせることなく自立できるよう支援していかなければならないと改めて思った。
- 20.――。
- 21.決定するのは本人。本人の考えを尊重すること。「こんな方法もありますよ。」と提案することも。
- 22.何かをしてあげる事の方がたやすく、自己満足でもあり、本人のためにはならない事であり、自立支援をすることはとてもむずかしい事だと思いました。
- 23.相手の話を良く聞き、理解する努力をし、どんな支援を必要としているかを考える。悩みや問題点がなくなれば自立に向かい、前向きになれると思う。
- 24.外部の人と接する事の苦手な人と話し相手になり、心を開いてもらう様に心がけ、社会に出る楽しさを知ってもらう。
- 25.訪問研修時においては、直に機会はなかったが、研修（座学）においては理解できた。この項目は当初からの研修にて既に学んでおることで再認識の意味でも良かったと思う。
- 26.――。
- 27.相手を尊重する。

## 2 支援が必要な本人を受け入れるということ。

（自己評価）

十分に理解・意識できた	2人
まあまあ理解・意識できた	20人
理解・意識が不十分だった	2人
回答なし	3人

- 01.時間がかかっても傾聴して心がほぐれるのを待つこと。
- 02.相手の立場に、より真剣に取り組んでいる様をくみとってくれたと印象を持ってくれた時に、理解してもらえないのではないか。
- 03.なし。
- 04.自分と違うことを認め、全ての人を、いい人、悪い人と区別しないで平等の立場で受け入れる。
- 05.お話を聞き専門の人につなぐ。
- 06.受け入れを感じてもらえると深いところの話もしてもらえる。
- 07.その人が何に困っているのか、どうなりたいのかを聞き取ることが必要。そこから支援が始まる。
- 08.相手の話を聞いて、支援が必要な人に対してはサポセンに持ち帰り、相談員に繋げることが大事。
- 09.本人の心が楽になる事であれば話を聞いてあげることである。
- 10.対面する人を否定したり、自分の考えを押し付けたりせず、相手の想いを尊重することが大切。何が問題点なのかを見つけ、提案も人によって違うので、過保護にならないように気を付けながら、決めるのは本人なのだという支援員としての自分の立ち位置を忘れないようにすること。
- 11.訪問時に多少の怒りや、お叱りの言葉を覚悟していたが、想像とは全く違い、快く迎え入れてくれたことに驚いた。
- 12.被災者の想いに気づき、出来る限りにおいて本人を拒否・否定せずに優しく寄り添い認めてあげる。話し方聞き方接し方にも愛情を込めてゆっくりじっくり静かな時間と空間

- を大切にした訪問支援を行う。そして本人のプライバシーに関してはしっかり守ること。
- 13.困っていること、通院のための手段、経済的問題、移転先への不安等をよく話を聞いて、解決するための方法を考える。家族、親族、近所、協力者を探す（ボランティア）。
  - 14.本人が一番何で困っているか、必要な支援は何か良く考慮して対処して行くべきと考えさせられました「基本理念」。
  - 15.親族に辛い目に遭わされている人が多くを話そうとして、話が飛んだりしたのを確認してしまい、話が長くなりました。体調が悪く、家の中を見せたくない人でしたので、中途でも話をやめるべきだったと反省しました。
  - 16.相手の話を注意深く聞いた。本人は明るく元気もありましたが、玄関を開けた時に多少尿臭がしたので事務所に戻って報告した。
  - 17.本人の想いを尊重しながら、何が一番困っている事なのかを考え、その方にとってベストな方法で支援していくということ。
  - 18.会話や見ての判断で明らかに支援の必要性のある相手にも、自己判断で押し付けがましくしないで、相手にとって良き方向に導けるよう選択肢のアドバイスをしていたが、今は必要ないと判断すると引いていた。引き際が上手だった。
  - 19.相手の言ったことにおかしいと気付きながらも同意してしまうこともある。同調＝受け入れる、ということではなく、相手の意見を尊重しながら発信する。相手を否定するのではなく、理由を明確にすることで理解が得られ、より良い関係が築けるのではないかと思った。
  - 20.――。
  - 21.本人のペースに合わせ、共感しながら話を聞く。否定や拒否はしない。
  - 22.自分の心に余裕を持てる状態で臨まないと、受け入れる事は難しく自分中心の見方になっていることが多々あります。
  - 23.借家に住む夫婦の現状と震災後の話を聞いたが、私の立場ではどうにも出来ることではなかった。共感しながら聞くだけだったが、それが受け入れるということだと思う。
  - 24.支援が必要な方によって個々違うと思うので、その人に合った支援や援助が必要だと思います。気長に付き合い話をすることが大切だと思う。
  - 25.訪問支援員の基本中の基本と考えている。通常の活動（業務）においても常に意識をして行動している。
  - 26.――。
  - 27.自分という「我」にとらわれてはいけない。

### 3 LSA／訪問支援員の立ち位置

（自己評価）

十分に理解・意識できた	3人
まあまあ理解・意識できた	17人
理解・意識が不十分だった	3人
回答なし	4人

- 01.気づいた情報等は正確に支援員、関係機関に伝えたい。
- 02.あくまでもパイプ役に徹すること。
- 03.なし。
- 04.自分のおかれた立場、役割をよく考えながら行動する。
- 05.わからない情報を教えてあげる。
- 06.パイプ役。
- 07.LSAとして、訪問支援員が得た情報を確認するとともに、担当部署に報告する。また、対応後の状況を確認し訪問支援員等に伝達する。その循環を繰り返し生活の向上を図る。

- 08.自分が知っている情報（場所の確認等）を相手に繋げて、一緒に話を聞くことが大事。
- 09.自分の立ち位置をしっかりと相手に伝えることで信頼関係を作り出す。
- 10.相手の想いを尊重すること。対面する方々の健康面（体力をおとさない様）や、大切にしていることをし続けられることができるように変化に気を付けてあげること。おしつけない対応をすること。専門の方に当事者のことをつなぐこと。
- 11.住人に対し2人で正面に立たないで少し斜めの位置で話しを聞くようにした。
- 12.訪問支援員として、被災市民のより多くの正しい情報を集めて、それをL S Aに報告相談しより良い解決案、対応を模索してゆきたいと考えております。どのような小さな事柄でも、お互いに考え方に差が開かない様に納得のゆくコミュニケーションをとって、共存共栄、全ては被災市民の為に頑張ります。
- 13.L S Aは訪問支援員のよき理解者であり、アドバイザーである。特にリスク度3、4宅（高齢独居）の見守り。関係部所への連絡・調整。
- 14.訪問支援員の判断では出来ない場合はL S A、行政に繋げる。
- 15.2年半が経過しているので、すでに法律家に相談しているか、生活上助けを必要としない人が多く、支援員の出来る事は少ないと思います。
- 16.笑顔で接する。傾聴、寄り添う、つなぐ。プライバシーを守る。
- 17.本人のことをよく見て、変化に気付き、信頼関係を築きながら受容していく。
- 18.「自分だったら」とつい思いがちになるが、「相手にとって」と思い、押し売りにならず、要求されたことに全て答え対応しすぎず、一番良き方向に導いてあげることが望ましい。自分が支援したことが今後どのような問題として派生するののかしつかり見極めて、自立の妨げにならないよう気を付ける。
- 19.この業務は訪問支援員の力がないと成り立たない。人生の先輩として尊敬しているし感謝している。L S Aとして、その日に訪問する地区を割り振りし、帰所後の報告を聞いて、気になるお宅を訪問し状況を確認している。しかし、住民から辛い話や苦情を受けるのは訪問支援員なので、彼らを気遣いながら業務を続けていこうと思う。
20. —。
- 21.その場での判断、即答はせず、サポートセンターに持ち帰り報告する。
- 22.支援が必要な本人を受け入れ、L S Aに繋げて行ければと思います。
- 23.話を聞き、問題点があったら正確にくみ取る。
- 24.顔を覚えてもらい、会話が出来る様になっていく事が大切なのではないかと。視線を下げて、何を言いたいのかを良く聞くこと。
- 25.訪問支援員の立ち位置として常に考え対応していることは、①絶対に上位置から被支援者に対応しない。②できるだけ目線を同じくし良く話を聞き、相手の望んでいる事等その話し合いの内容から把握する等、ここに書ききれないが、自分の人生観を入れて対応したい。
- 26.相手の話を聞いて、必要があれば専門につないであげる。
- 27.訪問先の方々に1人でも多く心を開いて頂き、思いを出してもらえる様につとめ、きめこまかく事務所に報告する。

#### 4 研修と訪問研修を通して思ったこと。

- 01.みなし仮設の方には、今さらの訪問かという直接の言葉は聞かれなかったが、やはり話を聞いてもらいたいという事はヒシヒシと感じられた。
- 02.今までの訪問が良かったのか、これからどのようにすればより効果的な訪問になるのか、再確認することができた。
- 03.特にありません。
- 04.同行した社会福祉士さんの話し方、聞き方、接し方等全ての点に関して見習うべきことが沢山ありとても勉強になりました。今後の活動に活かしていければと思っています。

05. 社会福祉士が、相手の方からすらすら情報を聞いていた。聞き方、声のかけかた勉強になりました。
06. 仮設と同様に訪問できてよかった。
07. 社会福祉士さんやケアマネジャーと交流ができ仕事の広がりがありました。また、小湊さんや社会福祉士の視点、疾病や障害の理解に基づいた支援方法に気づかされました。ありがとうございました。
08. 社会福祉士さんを通して、これからの自分たちがどのように行動したらいいのか、どのように対応したらいいのか、すごく勉強になりました。
09. 話を聞くこと。
10. すべては、対面する人と話ができるかというところから始まることなので、教えていただいた接遇に気を付けながら話をしていきたいです。対応に悩んだりする時にはL S Aの方々や支援員同士で話ができるように日頃のコミュニケーションも大事にしていきたいと思います。
11. 今回の研修と訪問研修を経て感じたことは、同じ被災者でも、仮設の住人とみなし仮設の住人とでは大きく違うということでした。仮設の人達は、私達やボランティアの支援を当然のように思っている人が多いのに比べ、みなしの人達は震災から2年以上もたつてからの訪問に怒ることなく笑顔で接してくれました。それは自立して余裕があるからこそ出来る事ではないかと感じられました。そして研修で学んだように、自立を支援するためには必要以上にやりすぎない、できることはやってもらう、お節介にならない、これらの事はとても大切なことだと改めて思いました。
12. 支援活動として私達一人ひとりにできる事は限られており限界もあるので、より多くの専門家・知識人との繋がりを持って、社協と市と共に被災市民への心のケア、サポートを全力で続けていきたいと考えております。やはり人はそれぞれで年齢も性別も性格も生育歴もそれぞれ違いますので、ひとつの問題にしてもそれぞれ各々に答えが違ってくるのでマニュアルを勉強しても対応がなかなか難しいと思っております。それでも前向きにやるしかなく、続けるしかないものと考えております。
13. 社会福祉士の対応のしかた、困っていることを聞き出す話し方の上手・的確な受け答えに感銘いたしました。私自身、聞き上手になれるよう社会福祉士さんのようになりたいです。
14. うつ、認知、アルツハイマーの違い、アルコール依存症の人に対する認識、知識が学べた様な気がします。大変有意義な内容だったと思います。このような機会を設けて頂き感謝申し上げます。
15. 自立を支援するために、相手の意見を尊重し、同意もしつつ能力を発揮して貰えるよう少し角度の違う方向に導くのは難しいです。話を聞く中で、話が変わってしまい、こちらの疑問が残ったとしても曖昧で良いという考えも必要でした。ただ、深入りしない、同情しないことばかりに気とられず、その人の身になって話を聞く姿勢は持ち続けたいと思います。
16. 2日間、暑い中地図を見ながらの訪問でしたが、同行して頂いたケアマネの方のサポートで思っていた以上にスムーズな聞き取りが出来た様に思います。小さな変化を見抜く（顔色、部屋の臭い、服装）ことがとてもプラスになりました。研修や訪問研修で学んだ事を意識して仕事に役立てたいと思っています。ありがとうございました。お疲れさまでした。
17. 専門の現場で積まれている方々の実際の訪問に同行し、傾聴する様子等を体験することが出来た事は、自分にとって初めてのことであり、大変勉強になりました。ありがとうございました。
18. 何でも言うことをきくのではなく、相手の意向を尊重して自立してもらえよう、相手が話してくれるような状況をつくれるよう努めたい。分からないと対応が違ってくるので、問題行動を見極め、病気や障害を理解する目を養いたい。相手のやりやすいように、

ちょっとしたヒントを提案し、出来なかったことが出来る喜びに変えていけるような支援をしたい。これからは傾聴ボランティアが必要だと感じ、仕事とボランティアをしたいし、東松島市にとどまらず石巻地方を担う傾聴ボランティアを立ち上げたいと思っていますので、ご相談させて頂く機会がありましたならよろしくお願ひいたします。ありがとうございました。

19. みなし仮設を訪問すると聞き、まず頭に浮かんだのは「今さら何？」と苦情を言われ拒否されるのではないかということだった。しかし、実際社会福祉士さんと不安に思いながらも訪問してみると、お会いできた方のほとんどは穏やかに生活していて、ご一緒した社会福祉士さんの力だと思うが、にこやかに対応していただき安心した。相手の目線にたって明るく親しみやすい話し方も参考になった。
20. 専門職の方達の面接のやり方を間近で見ることができて勉強になりました。地図等が分かりにくい部分があり、アパートを探すのに大変な思いもした。とても遠くから専門職の方が来られたが、地理も分からない土地の訪問も大変だったと思います。  
厳しい言い方ですが、本当に今回の同行訪問では良い結果つながったの？という疑問も残りました。
21. 地図を見ながらの案内が役割でした（忙しかった）。聞き取りの仕方、メモの取り方等参考になりました。訪問面談で、何をどのように気づくことができるか、その為に多方面での予備知識が必要なのだと思いました。
22. 今回の訪問研修は、初対面の人でも結構話して頂くことができました。ケアマネの人達の話の持って行き方等勉強になりました。
23. 2年4か月もたっているのに、今更という声が聞こえるかと思ったが、大部分の方が落ち着きを取り戻していることを感じた。
24. 近所の人との付き合いがない事が多かった。夜眠れなくなり、薬を飲むようになった人が多かった。もう少し早く訪問するべきだったのでは…。震災前まで歩いていたが歩けなくなった高齢者がいた事が心に残りました。
25. 当初、今回の「みなし仮設」訪問に際し、研修を含んだ訪問とは考えておらず、どちらかという地元の人間として「みなし仮設」の案内役が大きな役割と考えていた。その為たえず次の訪問先の道程が気になっていた。その中で、訪問先でゆっくり話し合うことが出来た時は、私には無い専門的な事項については大変勉強になった。ただ、専門的なことが必要な人はほんの一部であり、私達はその一部の人達に十分話をし、聞いて問題を把握する必要があることを再確認した。
26. 社会福祉士さんの訪問の手順、明快な話し方はとても勉強になりました。
27. 相手の身になって考え、行動する思いやりが大切。対等な立場である事は常に忘れてはいけない。実践を重ねて培っていく。仕事を通して、支援・援助って何だろうと思う事があります。なぜなら、自分自身が勉強させて頂き、力付けて頂き、精神的に豊かになれたから、「頂いている事」が沢山あるからです。

## ～スキルアップ研修のまとめ～

面接技術、対人援助についての講義及び演習と、みなし仮設訪問支援に同行訪問により、支援者としてのスキルアップを図ることを目的に研修を実施しました。

講義・演習後の自己評価は、参加者の1割が「十分に理解・意識できた」、7割が「まあまあ理解・意識できた」、1割が「理解・意識が不十分だった」でした。

研修を受けて「気づいたこと等」についてのコメントは、前向きな回答が大半を占め、支援員の方々の意識の高さを確認することができました。

### ～前向きさを象徴するコメント～

- ・支えて応援すること。自分で解決できるかどうか。自分でやることができました！と思ってもらえることが大事なのだと思います。
- ・対面する人を否定したり、自分の考えを押し付けたりせず、相手の想いを尊重することが大切。何が問題点なのかを見つけ、提案も人によって違うので、過保護にならないように気を付けながら、決めるのは本人なのだという支援員としての自分の立ち位置を忘れないようにすること。
- ・相手の想いを尊重すること。対面する方々の健康面（体力をおとさない様）や、大切にしていることをし続けられることができるように変化に気を付けてあげること。おしつけない対応をすること。専門の方に当事者のことをつなぐこと。
- ・すべては、対面する人と話ができるかというところから始まることなので、教えていただいた接遇に気を付けながら話をしていきたいです。対応に悩んだりする時にはLSAの方々や支援員同士で話ができるように日頃のコミュニケーションも大事にしていきたいと思います。

今後の生活再建と再建までの生活維持のための支援をおこなう、訪問支援員とLSAの方々が担う役割は重要であると同時に、対応に苦慮することも想定される難しい役割です。

住民の方々の自立に向けた適切な支援のため、日々実践と反省を繰り返しながら自己研鑽を積まれることを期待します。

同行訪問させて頂いた方には担当者が連絡先（名刺等）をお伝えしています。今後も必要があれば、相談支援を専門とする宮城県内の社会福祉士・ケアマネジャーがいつでもバックアップする体制があるということを思い出していただき、いつでも活用していただければと思います。

平成25年10月3日

宮城県社会福祉士会・宮城県ケアマネジャー協会 小湊純一。

「 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

もっと頑張れるかも…

## ～ 自立を支援するということ ～

※支援の対象者を「本人」とします。

### 1 自己決定の尊重

選択可能な、個人を尊重した個別的対応や方法を事前に提案してお知らせし、本人の自らの決定を尊重して対応します。決めるのは支援者でなく本人です。

自己決定と自己責任は違います。

自分で決める能力を評価し、判断が難しければ後見人（家族等）等が変わりに決定する場合もあります。

### 2 能力の発揮

本人の自己解決能力に着目して、個々のニーズの客観的な把握・分析を行い、自立を支援及び自立を促進する目的で関わります。

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、依存性を高めてしまう場合があります。

### 3 生活の継続性（継続性の尊重）

本人の心身の機能や生活環境に障害があつたとしても、その人の生活を維持・継続していけるよう、相手の生活の継続性を尊重して関わります。

広く、保健・医療・福祉・介護・法律等、生活全般にわたる連携により支援します。

## ～支援者としての立ち位置～

### 1 どのような立場・役割なのか

### 2 どのように考えて行動すればよいのか

## ～ 本人を受け入れるということ ～

### 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」「そうですね」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ら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るれば、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、せかすように額か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わ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出来ます。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。

世の中にはいろいろな人がいます。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が、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。共感はずっと普通でできればいいですが、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思っていて・・・などというところ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で考えるのではなく、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。

やってあげるといった感覚ではなく、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。