

クライアントの気持ちに寄り添うこと

吉 田 護 昭^{*1}

要 約

筆者は、社会福祉士（以下、SW）としてクライアントと関わる時、クライアントの気持ちに寄り添いながら関わっている。そして、その気持ちに寄り添う事によってクライアントの思いを受け止めることができるのではいかと考える。

今回、筆者が担当しているクライアントの状態が急に悪化し、家族の介護負担も大きくなった。家族は今後の事をどうしたらいいか主治医へ相談することになり、SWも病院へ同行し、家族と話し合いをすることになった。そのなかで、筆者がSWとして持つ価値と筆者自身の持つ価値について葛藤することになった。

そこで、本稿は2つの価値によって生じる葛藤について焦点をあて、本事例を通して振り返り、クライアントの気持ちに「寄り添う」ことについて検討することにした。

は じ め に

筆者は、社会福祉士（以下、SW）として相談援助に携わり10年が経過する。現在は、地域包括支援センターのSWとしてクライアントの在宅支援に携わっている。その際、SWはクライアントの気持ちに寄り添いながら関わりを持ち、その気持ちに寄り添うことによってクライアントの思いを受け止めることができるのではないかと考えている。

今回、筆者が担当しているクライアントが急に状態が悪化し、介護者（嫁）の介護負担も大きくなった。息子夫婦は今後の事をどうしたらいいか主治医へ相談することになった。これまでに状態が悪化してから2度の受診があり、SWは2度の受診結果については息子から聞くのみであった。今回、本人の状態は改善せず、悪化する状況が続いているなか、主治医の意見を聞きたいと思い病院へ息子夫婦に同行することにした。その時、病院で息子夫婦と話し合いをすることになった。そのなかで、筆者がSWとしての価値と筆者自身の価値について葛藤することになった。

そこで、本稿は2つの価値によって生じる葛藤について焦点をあて、本事例を通して振り返り、「寄

り添う」ことについて検討していくことにした。

なお、プライバシーを保護するため個人を特定できる事柄については実際に変えてある事にご了承いただきたい。

事 例

利用者：90代 女性 要支援1

家族構成：息子夫婦と3人暮らし

生活歴：本人は、これまで一人暮らしをしており、数年前に母親を呼び寄せ同居することになった。

病歴：高血圧症

身体状況：自分のことは、ほとんどできていた。定期訪問した2週間後から状態が悪化し、自分で歩く事ができなくなった。失禁状態が続き身体介護も増えてきた。その2週間後には、座位保持も支えがなければ困難となり、寝たきり状態となった。

【主治医の意見】

炎症反応は多少ある。炎症反応の原因は何か調べないと状態悪化の原因は分からない。検査をして原因が分かれば、その為の入院治療は考えられる。前回の受診時、検査する為に総合病院への紹介をすると伝えたが、家族は本人に負担がかかるとの事で検

*1 済生会山口地域ケアセンター

(連絡先) 吉田護昭 〒753-0061 山口市朝倉町4-55-6
E-Mail : saiyasu@c-able.ne.jp

査をさせないと言われた。医師の立場から、ご家族は医療的に消極的であると判断した。今の状況でご家族が在宅で看ることができないのであれば、療養型病院への入院しかありません。入院希望があれば紹介します。ただ、在宅で（本人を）看たいということであれば、SWの方と相談してサービスを決定してください。ご家族が迷われる気持ちはよく分かります。前回も話したように、私（医師）が決めるのではなく、ご家族がどうしたいか決めなければどうすることもできませんとのこと。息子は、どちらの選択肢がいいか悩んでいた。その様子を見た医師は、「同じ話をしても堂々巡りになるばかりだから」とやや強めの口調で息子に言い、続けて「療養型病院に関しては、空床の可能性もあるかもしれませんが。入院できるかどうかはタイミングですから。」と息子夫婦へ伝え、方向性をどうするか、話し合いをするよう息子夫婦とSWに伝えた。

（筆者の気持ち）

前回の受診時に同じような相談をしたことは知らなかった。息子の相談に対して医師は、「方向性を決めるのは家族です」と言い続けている為、医師の見解（原因追及のための紹介入院と原因追求せずに療養型病院への紹介入院）もこれ以上変わる事はないと筆者は判断した。また、医師の言葉や表情から、方向性を早く決めてもらいたいという感じにも捉えた。それは、今回の相談においても同じ相談をしているので、話が堂々巡りになることを避けたかったのではないかと考える。主治医としては、原因追及のための検査をしないということも息子夫婦は決めている為、在宅が難しければ療養型病院への紹介が適切な選択肢としており、入院ができる可能性があるうちに方向性を決めてもらいたいのではないかと筆者は考えた。

このような重大なことを決める為には、息子が納得して結論を出す為の考える時間が必要と思ひ、この場で方向性を出す事は難しいのではないかと考えた。しかし、主治医の意見から筆者自身が捉えた主治医の考え（病院で方向性を決めること）も筆者の気持ちのなかにあり、2つの思いが葛藤することになった。その葛藤を抱きながら息子夫婦と面接をすることになった。

1. 息子夫婦との関わり

1.1 別室の様子

面接を開始する為、別室へ入室する。

（筆者の気持ち）

筆者は、別室の様子が殺風景で緊張感のある重たい空気に感じ、息子夫婦が落ち着いて話せるような

雰囲気ではないと思った。このような雰囲気でも息子の考えや思いを聞くことができるのだろうか。ましてや方向性を決めなければならないということまでには至らないのではないかと不安な気持ちになった。

1.2 面接開始

まず、息子夫婦の気持ちを落ち着かせてから面接を開始することにした。

筆者は、現時点での息子の考えや思いを聞きたいと思ひ「先ほど、主治医が言われたように息子さんが迷われる気持ちはよく分かります。息子さんの正直な気持ちを主治医にお伝えすればいいですよ。」と息子に声かけをした。筆者の声かけにも息子は話し始めることなく首をかしげ悩んでいる様子であった。

（筆者の気持ち）

息子の考えを整理する時間は必要であると思ひ、息子は自分の考えや思いを話し始められない事は当然であると思ひた。

1.3 嫁の意向確認

次に筆者は、嫁の考えや思いを聞いてみることにした。嫁は、「あなた（夫）が決めないと、私が決めたら、あとでお前が決めたとと言われるし。あなたの親なのだからあなたが決めないと、あなたが決めたことに私は頑張りますよ。」と夫に対して言った。

（筆者の気持ち）

筆者は最終的に結論を決めるのは夫であることが分かったので、嫁の発言が夫にとって方向性を決めるためのきっかけになるのではないかと期待した。嫁の意向だけでも聞くことができ安心した。

1.4 息子への期待感

筆者は、息子からの意向が聞けるのではないかと期待感を持って息子に「お嫁さんが、このように言われていますけど、どうですか」と尋ねた。しかし、息子の口からは何も言葉が発せられず、悩んでいる様子であった。

（筆者の気持ち）

まだ、息子は気持ちの整理ができていないのだろうかと思ひた。結論は出さなくても、どのように思っているかだけでも聞きたいと思ひた。

1.5 筆者の葛藤

そこで筆者は、なぜ息子が思いや考えを話さないのか、話せないのか考えてみることにした。それは、夫婦のみで話す時間が必要なのか、落ち着いて考えることができない別室の環境なのか、筆者がいることが負担になっているのか、診療時間内で考える時間が少ないからなのか、どのような理由があるのかと考えた。筆者の考えを整理した結果、この場

で息子の考えや思いを聞くことは難しいと再度思い、自宅でゆっくり考えてもらい、後日、訪問することを息子夫婦に伝えて話し合いを終えようかと考えた。しかし、筆者は、自身が捉えた主治医の考え（病院で方向性を決めること）が筆者自身の中に引っ掛かっており、再び葛藤を抱くことになった。

（筆者の気持ち）

筆者は、息子からの考えや思いが聞けないことに焦りを感じ始めていた。そのことから、何とかして、この場で息子の意向を聞きたいと強い思いを抱いた。なぜ、その思いを抱いたのか。それは、これまでの受診において同じ相談をしていながらも、方向性をどうするか決めることができなかつた。このまま方向性を決めることができなければ、何の手立てもできずに時間だけが過ぎていき、本人の状態は悪化し同時に介護者（嫁）の介護負担も大きくなるばかりである。筆者は息子夫婦に時間を与え、話す機会を作ることも考えたが、仮に息子夫婦に数日間、考えてもらうことにしたとしても結果はでないだろう、何の手立てもないまま時間だけが過ぎることは適切ではないと考えた。そのことは、筆者自身が捉えた主治医の考え（病院で方向性を決めること）に思いを持っていたのではないかと考える。以上のことから、この場で方向性を決めることが適切であると判断し、息子夫婦が自宅で考えてもらうことの提案を伝えることなく面接を進めることになった。

1.6 息子の決断

診療時間も残りわずかになってきたところで、筆者は焦る気持ちを抱きながら息子に「入院か在宅かどうしますか？」と2つの選択肢に補足を付けて声かけた。筆者の言葉に続いて嫁は「悩んでもダメよ。どうしたいか、きちんと言わなければ。」と夫に言った。

筆者は、嫁の言葉に続き「選択肢は、入院か在宅かないですし、息子さんが一番よいと思われる方法を選ばれたらいいですから。どれかを選ぶしかありませんよ。」と息子に追い討ちをかけるように伝えた。その声かけに息子は独り言のように「入院するのは・・・いや、家で看ても状態は変わらないだろうから・・・」と言いながら、まだ悩んでいる。結論はまだ出そうにない。筆者は少し身を前に乗り出して息子に視線を向ける。張りつめた空気の中、息を飲むように息子の結論を待った。しばらくして、息子が口を開く。「入院させることにします。入院させます。」と言った。

（筆者の気持ち）

状態悪化してから、これまで何度かの面接の中

で、在宅、入院の各々のメリット、デメリットを提案してきたが、息子は方向性をどうするか決めることができなかつた。そのような経緯から、ようやく重たい口を開いてくれた。結果的には結論が出ることになったが、何とかして息子の意向を聞けただけでもよかつたと安堵した。

1.7 面接後

筆者は、息子からの意向が聞けたことには満足した。それは、筆者自身の自己満足にすぎないのではないかと考えた。筆者がSWとして果たす役割はどうであったか。息子の意向を聞く事だけに捉われていたのではあるまいかと思った。そこで、筆者は息子の本当の気持ちはどうであったか確認したい為に、後日、息子宅へ訪問することを決めた。

考 察

本事例は、状態悪化している本人の今後の方向性について、SWとして持つ価値と筆者自身の持つ価値の2つが葛藤しながら息子と関わった事例である。

そこで、本事例の経過に沿って筆者の気持ちを整理してみる。

まず、筆者は面接場所の雰囲気から息子の考えや思いが聞けるのかと不安を抱きながら面接を開始した。そして、面接を開始することになり、息子はいっこうに自分の考えや思いを話してくれないことに困惑した。そして、息子の意向を聞くことばかりに捉われてしまい、どうかして息子からの意向を聞きたいと焦る気持ちを抱くことになった。果たして筆者の関わりは息子にとってどうであったのか疑問に思う気持ちになった。

そこで、筆者は息子がなかなか方向性を決めることができなかつたことについて考えることにした。1つめは、急に状態悪化した母親に対する気持ちの整理ができていなかったことではないかと考える。2つめは、状態が悪化していく親への思いと介護している妻への思いの2つの思いが息子の気持ちの中で入り混じりながら、方向性を決めなければならない状況となっていたのではないかと考える。息子にとって、母親か妻のどちらかにとって適切な選択肢を決めるのではなく、両者にとって適切な選択肢があるのだろうかと思っていたのではないだろうか考えた。筆者は、息子の気持ちに寄り添うこともなく、在宅か入院かをいくら提案しても息子は決めることはできなかつたのだろうと考える。つまり、方向性を決めることや息子の意向がどうかであるかということではなく、筆者は息子の思いや気持ち

に寄り添い、受け止めることが必要であったと考える。そのことによって、息子は自分が悩んでいることに向き合うことができ、今、目の前に置かれている問題に対して解決するための自己決定に繋がっていくことができるのではないかと考える。このことについて、吉川（2011）は「クライアント自らの生活課題に自ら取り組んでいけるように、クライアントの訴えを聴き、時には引き出し、思いに寄り添うことである」¹⁾としている。吉川は精神保健分野における自己決定について述べているが、それは社会福祉士においても同様のことが言えるのではないだろうか。そのことは分野を問わず、ソーシャルワークとして共通することであり、SWとしての価値に通ずると考える。以上のことから、筆者の気持ちや考えを整理した結果、筆者自身の価値で息子と関わるのではなく、SWとしての価値を持って息子と関わる必要があることが分かった。

次に筆者自身の持つ価値とSWとして持つ価値について述べることにする。

筆者自身の持つ価値とは、息子が自分の考えや思いを言わないことから、どうにかして息子の考えや思いを聞きたいということばかりに捉われてしまっていたことである。つまり、方向性が決まらずに時間だけが過ぎていくことに焦りを感じたことによって、クライアントの思いや気持ちに寄り添うことよりも、筆者自身が捉える主治医の考え（病院で方向性を決めること）に気持ちが偏っていたのではないかと考える。そのことにおいて、岩間（2011）は「クライアント自身が自分で問題解決できるようにソーシャルワーカーは何をすべきか」²⁾という点で、筆者はSWとしての価値ではなく、自身の価値を持ってクライアントと関わっていたと考えられる。

一方で、筆者がSWとして持つ価値とは、結果だけを求めるのではなく、また主治医からの指示を果たすためでもなく、息子が自分の考えや思いを言えなかった、言いたくなかった理由は何であったのかということ、つまり、息子の気持ちに寄り添い、その思いを受け止めながら関わることである。このことにおいて、川村（2011）は人の行動や感情を理解

するには、何よりその人の経験している自分の現実を理解する必要があり、相手の自分の現実を理解するには、純粹さ、受容、正確な共感的理解が必要であるととしている³⁾。

以上、筆者自身の持つ価値とSWとして持つ価値について述べた。

筆者は、これら2つの価値が存在し、葛藤しながら息子に関わっていることにも気付くことができた。そのことから、高木（2005）は「援助者は自分が味わっている困難感を吟味することによって、援助関係や援助者自身、あるいはクライアントへの理解を進め、援助を立て直すことが可能であるとするところに重要な点がある」⁴⁾としている。

ま と め

本事例は、クライアントにSWとして関わる筆者は、クライアントの考えや思いを聞くことばかりに捉われていて、SWとしてクライアントの気持ちに寄り添う関わりができなかったことから、クライアントの思いを受け止めることができずに、結果的に病院で結論を出すことになった事例であった。それは、SWとしてスッキリしない気持ちのまま終結したものであった。

今回の事例を通して、SWとしての価値と筆者自身の価値の2つが存在し、それらの価値が現場では葛藤しながらクライアントに関わっている。このことは、クライアントの気持ちに寄り添いながら援助を行う際に少なからずとも影響を及ぼす可能性があると考ええる。また、SWとして持つ価値と筆者自身の持つ価値が存在し、葛藤しながらクライアントと関わっていることに気付くことができたことも、SWとして相談援助を行う際に大変意義のあることだと考える。

本事例では、クライアントの気持ちに「寄り添う」ということを取り上げたが、今後はSWとしてクライアントと関わる時、誰のための支援なのか、問題解決の主体は誰なのかということ、つまり、「クライアント主体」に関わるということ着目して検討をすすめていきたい。

文 献

- 1) 吉川公章：精神保健福祉士とソーシャルワーカー．ソーシャルワーク研究，**37**(2)，119-126，2011.
- 2) 岩間伸之：地域を基盤としたソーシャルワークの特質と機能，個と地域の一体的支援の展開に向けて．ソーシャルワーク研究，**37**(1)，4-19，2011.
- 3) 川村隆彦：ソーシャルワーカーの力量を高める理論・アプローチ．初版，中央法規，18-35，2011.
- 4) 高木健志：「かかわり」につまずくこと，「むきあうこと」の意味に気付くきっかけとなった事例を通して．川崎医療福祉学会誌，**14**(2)，367-369，2005.

(平成23年11月22日受理)

Drawing close to the feelings of the client

Moriaki YOSHIDA

(Accepted Nov. 22, 2011)

Key words : social worker (SW), social work

Correspondence to : Moriaki YOSHIDA

Saiseikai Yamaguchi Community Care Center

Yamaguchi, 753-0061, Japan

E-Mail : saiyasu@c-able.ne.jp

(Kawasaki Medical Welfare Journal Vol.21, No.2, 2012 270-274)